

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 4035-  
2014/SPC-INDECOPI

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

Diego Rafael Jaime Peralta Cubas

ASESOR:

Julio Baltazar Durand Carrión

Lima, 2025

## Informe de Similitud

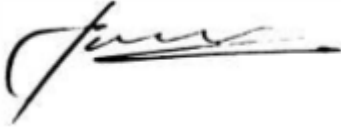
Yo, DURAND CARRION, JULIO BALTAZAR, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN N° 4035-2014/SPC-INDECOPI", del autor(a) PERALTA CUBAS, DIEGO RAFAEL JAIME, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 35%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 29/08/2025.

- 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, 01 de setiembre del 2025.

<u>DURAND CARRION, JULIO BALTAZAR</u>	
<u>DNI: 06726360</u>	 Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-2926-1912">https://orcid.org/0000-0002-2926-1912</a>	

## **RESUMEN**

El presente caso versa sobre los límites al uso de mecanismos y protocolos de seguridad por parte de los proveedores de bienes y/o servicios en caso de intervenciones por presunción de hurto. Al respecto, la Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI aborda la experiencia vivenciada por el menor de iniciales A.G.C.D. hijo de doña Maricela Díaz Díaz (en adelante la señora Díaz) quien fuese intervenido por personal de seguridad del establecimiento comercial Plaza Vea (propiedad de Supermercados Peruanos Sociedad Anónima, en adelante S.P.S.A.) ubicado en el Centro Comercial Real Plaza Chiclayo al activarse el sensor de seguridad de la puerta cuando disponía a retirarse tras ir a comprar golosinas a dicho recinto junto a sus hermanas, una de ellas mayor de edad, además del amigo de esta última.

En ese sentido, el presente informe analizará si los actos llevados a cabo por el personal de S.P.S.A., que involucraron inspeccionarlo corporalmente a la salida del local y, al no encontrarse indicios de hurto, llevarlo a un baño vacío donde posteriormente fue desvestido e interrogado, se encontraron dentro de los límites del deber de idoneidad del artículo 19 del Código de Protección al Consumidor o si más bien vulneraron dicha normativa y fueron sancionados apropiadamente.

### **Palabras clave**

consumidor, idoneidad, garantías, seguridad, menores, dignidad

## ***ABSTRACT***

The present case deals with the limits to the use of security mechanisms and protocols by suppliers of products and/or services in the event of interventions due to presumed theft. In this regard, Resolution N° 4035-2014/SPC-INDECOPI approach the experience lived by the minor with the initials A.G.C.D. son of Mrs. Maricela Díaz Díaz (hereinafter Mrs. Díaz), who was intervened by the security guards of Plaza Veá commercial establishment (owned by Supermercados Peruanos Inc., hereinafter S.P.S.A.) located in Real Plaza Chiclayo Shopping Center when the security sensor of the door was activated just when he was leaving after buying sweets at that place with his sisters, one of them of legal age, and her friend of the last one.

In this sense, this report will analyze whether the acts carried out by S.P.S.A. personnel, which involved physically inspecting him upon leaving the premises and, upon finding no signs of theft, taking him to an empty bathroom where he was subsequently undressed and interrogated, are found within the limits of the duty of suitability of article 19 of the Consumer Protection Code or rather if they violated said regulations and were appropriately sanctioned.

### ***Keywords***

consumer, suitability, guarantees, security, minors, dignity

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b> .....	5
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	6
1.1 Justificación de la elección de la resolución .....	6
1.2 Justificación de la resolución: Estructura del análisis del caso .....	6
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b> .....	7
2.1 Antecedentes: Estado de la Cuestión .....	7
2.2 Hechos relevantes del caso .....	9
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	12
3.1 Problema principal .....	13
3.2 Problemas secundarios.....	13
3.3 Problemas complementarios.....	14
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A</b> .....	15
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios.....	15
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución .....	17
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b> .....	18
5.1 ¿La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente tras activarse el mecanismo de seguridad y pese a no encontrar indicios de hurto decidir trasladarlo a uno de los servicios higiénicos), así como el trato brindado al interior de dicho baño debieron evaluarse como un solo hecho o como dos hechos por separado merecedores de dos sanciones distintas?.....	18
5.2 ¿El consentimiento de la señorita Cornejo era válido para justificar los actos de registro al menor de iniciales A.G.C.D. por parte del personal de S.P.S.A.? .....	21
5.3 ¿Qué características debe cumplir un servicio para ser calificado como idóneo?.....	23
5.3.1 ¿Qué garantías son las necesarias para brindar un servicio idóneo? .....	25
5.4 ¿La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente y posteriormente decidir conducirlo a un baño) llevada a cabo por el personal de S.P.S.A. vulneró alguna garantía que debía cumplir el proveedor para un servicio idóneo? .....	29
5.4.1 ¿El deber de idoneidad debe brindar alguna protección especial a los menores de edad, de tal manera que constituya una agravante a ser tomada ante una eventual sanción?.....	31
5.4.2 ¿El código de seguridad que forma parte del reglamento interno de S.P.S.A. fue elaborado conforme al deber de idoneidad que tiene todo proveedor de bienes/servicios? .....	34
5.5 ¿La inspección al menor hijo de la señora Díaz al interior del baño llevaba a cabo por el personal de S.P.S.A. vulneró alguna obligación que afectó al deber de idoneidad?.....	37

5.6 ¿Cuál es la garantía que debía cumplir S.P.S.A. para evitar la sanción? ....	41
<b>VI. OTROS ASPECTOS RELEVANTES A TOMARSE EN CUENTA.....</b>	<b>42</b>
6.1 Test de Proporcionalidad: ¿El derecho a la propiedad que buscaba avalar el accionar de S.P.S.A. pueden justificar actos que puedan atentar contra la dignidad humana o la integridad física o psíquica? .....	42
6.2 ¿Cuál hubiese sido un protocolo adecuado de intervención a menores en un establecimiento comercial que cumpla con el deber de idoneidad?.....	44
6.3 Sobre la suficiencia de la medida correctiva ordenada por Indecopi ¿existen algunas otras medidas que pudiese llevar a cabo el proveedor para evitar, en protección de su seguridad y la de los consumidores, otra futura infracción al deber de idoneidad?.....	46
<b>VII. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>



**PRINCIPALES DATOS DEL CASO**

<b>N° EXPEDIENTE</b>	Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	Protección al consumidor, Derecho Constitucional (Derecho a la Dignidad Humana), Derechos del Niño
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM
<b>DEMANDANTE/DENUNCIANTE</b>	Maricela Díaz Díaz
<b>DEMANDADO/DENUNCIADO</b>	Supermercados Peruanos Sociedad Anónima (S.P.S.A.)
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL</b>	Instancia Administrativa
<b>TERCEROS</b>	No
<b>OTROS</b>	<p>-La señora Díaz antes de acudir a Indecopi interpuso denuncia ante la Fiscalía de Chiclayo por presunto delito de Coacción y Violación de la Intimidad de su hijo (la cual fue archivada); donde, tras la investigación fiscal, se determinó que la revisión al menor efectuada por el personal de seguridad de S.P.S.A. involucró despojarlo de sus prendas de vestir.</p> <p>-S.P.S.A. señala que el baño donde se inspeccionó al menor se encontraba vacío (no es lo mismo a encontrarse cerrado).</p> <p>-S.P.S.A. se negó a proporcionar pruebas importantes (cuaderno de incidencias, cuaderno de reporte del personal de seguridad y video de las cámaras de vigilancia) que pudieron haber ayudado al esclarecimiento de los hechos.</p>

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Justificación de la elección de la resolución**

Elegí esta resolución por la importancia de resaltar que no solo la administración pública tiene el deber de respetar los derechos fundamentales, sino que también debe hacerse en el sector privado (en este caso los proveedores de bienes y/o servicios). En ese sentido, los instrumentos y protocolos privados (como reglamentos internos o códigos de seguridad) deben tener en cuenta las respectivas garantías legales, explícitas e implícitas en aras de cumplir con el deber de idoneidad exigido en el Código de Protección al Consumidor. Asimismo, las actuaciones que puedan llevar a cabo el personal de seguridad en aras de proteger el patrimonio de las empresas no pueden transgredir los derechos fundamentales (con especial énfasis en el respeto a la dignidad humana).

Del mismo modo, las relaciones entre proveedores y consumidores deben respetar los Principios Generales del Derecho, siendo de especial relevancia el principio de proporcionalidad, pues los acuerdos adoptados entre privados no pueden contener términos o protocolos que sean tan desproporcionados que lesionen derechos fundamentales más valiosos que la propiedad (como lo son la dignidad humana o la integridad). Esto lo vuelve un caso complejo, pues se aprecia que las fuentes de orden público no deben ser de ajeno conocimiento y aplicación práctica en el sector privado. Por ello, el presente informe busca destacar la importancia de las garantías, los derechos fundamentales y los principios generales del derecho como límites a las relaciones entre proveedores y consumidores en el sector privado.

### **1.2 Justificación de la resolución: Estructura del análisis del caso**

Dado que el presente caso versa sobre la intervención a un menor como parte del protocolo interno del personal de S.P.S.A. al haberse activado el mecanismo de seguridad de su puerta, para realizar un adecuado análisis de la Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI y determinar si los hechos vulneraron el deber de idoneidad, debemos evaluar los puntos controvertidos del caso. Así, para

empezar, analizaremos la defensa de S.P.S.A., quien alegó que la infracción constituía una sola acción y no dos, además de apelar al supuesto consentimiento brindado por la señorita Cornejo (hija de la denunciante). Luego, procederemos a determinar qué caracterizaría a un servicio idóneo y qué garantías son necesarias para brindar ello (a la luz de los hechos del caso). Esto nos permitirá determinar si hubo o no infracción al deber de idoneidad. Todo ello mientras dialogamos con lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Finalmente, abordaremos algunos aspectos complementarios que no se desarrollaron en la sentencia pero que son igual de relevantes a nuestro parecer (test de proporcionalidad, propuesta de protocolo idóneo y valoración de la medida correctiva ordenada).

Para llevar a cabo lo antes mencionado nos valdremos de las fuentes del derecho más relevantes: legislación, doctrina y jurisprudencia, tanto peruana como del derecho comparado. En ese sentido, no nos quedaremos únicamente con lo señalado en el Código de Protección al Consumidor, sino que recurriremos a otras fuentes que permitan justificar nuestro parecer (en gran parte concordante con lo decidido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor con algunas precisiones-en cuanto a la justificación de la detención del menor- como veremos más adelante).

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES**

### **2.1 Antecedentes: Estado de la Cuestión**

Para iniciar el presente análisis cabe situarnos en contexto: la inseguridad en el Perú es uno de los problemas que más aquejan a la población, tanto a personas naturales como a personas jurídicas. El impacto de esta problemática se vive con mayor o menor intensidad dependiendo de la ciudad o departamento que se analice: así, en Lambayeque (el departamento donde transcurren los hechos materia del presente análisis) la inseguridad ciudadana afecta gravemente a la población, pues según el último informe de INEI, entre julio y diciembre de 2022 al mismo periodo en 2023 la percepción de inseguridad de la población de Lambayeque ha sido del 90,6% (INEI, 2024, p.88) y entre 2018-2022 es el

segundo departamento con mayor cantidad de denuncias por comisión de delitos contra el patrimonio (INEI, 2023, p.17). Asimismo, esta misma institución afirma que entre el 2018 al 2022 la ciudad de Chiclayo (ciudad donde en específico ocurrieron los hechos narrados en la Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI) se encuentra entre las que más inseguras del país, pues entre 2018 al 2022 es la segunda provincia, solo detrás de Lima, con la mayor cantidad de denuncias por comisión de delitos contra el patrimonio (INEI, 2023, p.18). Este contexto no es ajeno al contexto empresarial, pues a raíz de ello es razonable que los proveedores de bienes y/o servicios implementen mecanismos y protocolos de seguridad para proteger su mercadería. Estas medidas pueden y suelen estar incluidas en normas o reglamentos internos que busquen establecer los parámetros de actuación de su personal de seguridad.

Ahora bien, sobre esto último cabe destacar que en toda relación de consumo existen una serie de condiciones necesarias para una prestación idónea del servicio en los términos del artículo 18 del Código de Protección al Consumidor. Estas son las llamadas “garantías” y se encuentran descritas en el artículo 20 de la referida norma. A propósito de ello, podemos identificar que los mecanismos y protocolos de seguridad que brinden los proveedores podrían ser entendidos también como una especie de garantía a cumplir, pues es razonable inferir que para brindar un servicio idóneo (que involucre la entrega de un producto o la prestación de un servicio) deben tenerse en cuenta parámetros que busquen proteger tanto el patrimonio de los proveedores como la integridad de los consumidores. Por eso, no es ilógico afirmar que “la Protección del Consumidor es hoy una política de gestión empresarial, propia de los principios del buen gobierno corporativo y la responsabilidad social de la empresa” (Durand, 2010, p.81)

En síntesis, el contexto actual de inseguridad ciudadana que se vive en el Perú ha motivado a los proveedores de bienes y servicios a que apliquen medidas de seguridad para la protección de sus establecimientos y de los consumidores, lo cual a su vez constituye una obligación en virtud de las garantías implícitas a las que se encuentra obligado todo proveedor. No obstante, dichas medidas tienen límites y la transgresión a estas debería conllevar a una sanción, más aún en el

caso de afectación a un menor. Así, en el presenta caso analizaremos si un proveedor en virtud del cumplimiento de esta garantía de seguridad al intervenir a un consumidor menor de edad terminó vulnerando o no el deber de idoneidad del artículo 19 del Código de Protección al Consumidor.

## **2.2 Hechos relevantes del caso**

1. El 13 de octubre del 2013, la señorita Almendra Cornejo Díaz (en adelante la señorita Cornejo), el señor Miguel Huamán Zevallos (en adelante el señor Huamán) y los dos hermanos menores de la Señorita Cornejo de 3 y 13 años acuden al supermercado Plaza Vea, propiedad de S.P.S.A., ubicado en el Centro Comercial Real Plaza de Chiclayo, a realizar la compra de golosinas.

2. Al momento de retirarse tras realizar la compra de una golosina suena la alarma de seguridad al pasar por el sensor de la puerta del establecimiento propiedad de S.P.S.A, lo que motivó la intervención del personal de seguridad.

3. Se procedió con el registro corporal del menor de 13 años de iniciales A.G.C.D. en la puerta del local; sin embargo, no se le encontró producto alguno. Ante ello, para realizar una inspección más exhaustiva se procedió a llevar al menor en cuestión a un baño vacío, en donde fue despojado de sus prendas de vestir y donde se le realizó un interrogatorio. Tras no hallársele objeto alguno, le pidieron al menor vestirse y los involucrados fueron expulsados de la tienda dado que la Señorita Cornejo había solicitado que se brinden las disculpas del caso.

4. Horas más tarde, la madre del menor, la señora Maricela Díaz Díaz (en adelante la señora Díaz), acudió al local donde ocurrieron los hechos a reclamar por el trato brindado a su menor hijo, a lo cual el personal de seguridad admitió el registro del menor tanto en la puerta del establecimiento como en el baño y se le ofreció hacerle entrega de un producto de su elección a modo de compensación, a lo cual ella se negó.

5. Tras archivarse la denuncia penal que interpuso la señora Díaz ante la Fiscalía de Chiclayo por presunto delito contra la libertad en la modalidad de coacción y

violación de la intimidad de su menor hijo; el 31 de octubre del 2013 la señora Díaz acudió a interponer una denuncia ante la Secretaría de la Comisión de Protección al Consumidor por los hechos antes mencionados.

6. El 4 de noviembre del 2013, la Secretaría Técnica del INDECOPI solicitó a S.P.S.A. que proporcionara el cuaderno de incidencias, el cuaderno de reporte del personal de seguridad y el video de las cámaras de vigilancia, requerimiento que la denunciada no llegó a proveer pues no cumplió con presentarlo, afirmando que la carga de dichas pruebas correspondía a la denunciante (la señora Díaz).

7. El 20 de noviembre del 2013, S.P.S.A. señaló sobre los hechos ocurridos lo siguiente:

a. Las medidas de seguridad adoptadas estaban justificadas por el contexto de inseguridad ciudadana que existía para los centros comerciales (haciendo referencia a los denominados “Tenderos”).

b. De acuerdo a sus procedimientos de seguridad (se entiende establecidos en su reglamento interno), ante incidencias por parte de menores, se solicitaba la autorización del padre, tutor o persona adulta a cargo o sino la presencia de un efectivo de la Policía Nacional del Perú.

c. La señora Díaz siempre tuvo conocimiento de la intervención y la autorizó, por lo cual el menor no fue retenido contra su voluntad y mucho menos violentado.

8. El 6 de diciembre del 2013, la señora Díaz negó haber autorizado el registro de su menor hijo pues no se encontraba en el lugar de los hechos al momento en que ocurrieron.

9. El 25 de abril del 2014, mediante Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, la Comisión de Protección al Consumidor emitió pronunciamiento en primera instancia, donde:

a. Declaró fundada la denuncia por infracción al art. 19 del Código (deber de idoneidad del proveedor) en cuanto a la aplicación inadecuada de sus mecanismos de seguridad, estableciendo una sanción de 50 UIT por ello.

b. Declaró fundada la denuncia por infracción al art. 19 del Código (deber de idoneidad) por brindar un trato inadecuado a un menor, otorgando una sanción de 100 UIT por ello.

c. Ordenó como medida correctiva que S.P.S.A. busque implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores.

10. El 12 de mayo del 2014, S.P.S.A. interpuso apelación a la resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM señalando que:

a. El trato realizado al menor fue justificado pues había un motivo para haber llevado a cabo la inspección: la activación del sensor la alarma que se encontraba en la puerta del establecimiento.

b. En la intervención se respetó la dignidad del menor porque se realizó en un baño que se encontraba vacío y las preguntas realizadas fueron pertinentes pues buscaban determinar la razón de la activación del sensor.

c. Las conductas imputadas debían ser analizadas como una sola probable infracción y no como dos infracciones diferentes.

d. No se podía sancionar a S.P.S.A. por una inadecuada aplicación de su código de seguridad, pues este se trataba de un instrumento privado y creado de manera voluntaria.

e. La presente sanción constituía un precedente negativo, pues disminuiría las posibilidades de detección por parte de los proveedores ante el aumento de la delincuencia en la localidad.

Asimismo, rectificaron el dato del consentimiento, señalando que este fue brindado por la Señorita Cornejo. Cabe destacar que desde un inicio ella siempre negó haber brindado autorización alguna para el proceder de S.P.S.A. (obra en expediente toma de testimonio y registro de llamadas a su madre la señora Díaz que comprueba que esta la llamó insistentemente para advertirle de lo sucedido).

11. El 25 de noviembre del 2014, la Sala Especializada en Protección al Consumidor emitió la Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI, materia del presente informe, en el cual resolvió lo siguiente:

- a. Confirmar la resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM, declarando fundada la denuncia de vulneración al art. 19 del Código en cuanto S.P.S.A. no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, lo cual causó la intervención del menor hijo de la señora Díaz de manera injustificada, pues existían otras alternativas que pudiesen haber evitado su privación de su libertad.
- b. Confirmar la resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM, declarando fundada la denuncia de vulneración al art. 19 del Código en cuanto S.P.S.A. brindó un trato inadecuado al menor hijo de la señora Díaz, pues el despojarlo de sus prendas de vestir afectó la dignidad y el pudor del menor.
- c. Revocar la resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo de graduación de la sanción por emplear inadecuadamente sus propios mecanismos de seguridad, reduciendo la sanción de 50 UIT a 25UIT.
- d. Confirmar la resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo de graduación de la sanción por trato inadecuado al menor hijo de la señora Díaz durante la inspección llevada a cabo en el baño del local, confirmando la sanción de 100 UIT. No obstante, sobre esto último la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló que consideraba que la sanción debía ser mayor, mas no podía ser aumentada debido a la prohibición de reforma peyorativa o "*reformatio in peius*".
- e. Confirmar la resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM, respecto a la medida correctiva de implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

### **3.1 Problema principal**

¿El accionar del personal de S.P.S.A. vulneró el deber de idoneidad estipulado en el artículo 19 del Código de Protección al consumidor, habiéndose emitido conforme a derecho la Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI?

### **3.2 Problemas secundarios**

3.2.1. ¿La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente tras activarse el mecanismo de seguridad y pese a no encontrar indicios de hurto decidir trasladarlo a uno de los servicios higiénicos), así como el trato brindado al interior de dicho baño debieron evaluarse como un solo hecho o como dos hechos por separado merecedores de dos sanciones distintas?

3.2.2 ¿El consentimiento de la señorita Cornejo era válido para justificar los actos de registro al menor de iniciales A.G.C.D. por parte del personal de S.P.S.A.?

3.2.3 ¿Qué características debe cumplir un servicio para ser calificado como idóneo?

3.2.3.1 ¿Qué garantías son las necesarias para brindar un servicio idóneo?

3.2.4. ¿La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente y posteriormente decidir conducirlo a un baño) llevada a cabo por el personal de S.P.S.A. vulneró alguna garantía que debía cumplir el proveedor para un servicio idóneo?

3.2.4.1 ¿El deber de idoneidad debe brindar alguna protección especial a los menores de edad, de tal manera que constituya una agravante a ser tomada ante una eventual sanción?

3.2.4.2 ¿El código de seguridad que forma parte del reglamento interno de S.P.S.A. fue elaborado conforme al deber de idoneidad que tiene todo proveedor de bienes/servicios?

3.2.5. ¿La inspección al menor hijo de la señora Díaz al interior del baño llevaba a cabo por el personal de S.P.S.A. vulneró alguna obligación que afectó al deber de idoneidad?

3.2.6 ¿Cuál es la garantía que debía cumplir S.P.S.A. para evitar la sanción?

### **3.3 Problemas complementarios**

3.3.1. Test de Proporcionalidad: ¿El derecho a la propiedad que buscaba avalar el accionar de S.P.S.A. pueden justificar actos que puedan atentar contra la dignidad humana o la integridad física o psíquica?

3.3.2. ¿Cuál hubiese sido un protocolo adecuado de intervención a menores en un establecimiento comercial que cumpla con el deber de idoneidad?

3.3.3. Sobre la suficiencia de la medida correctiva ordenada por Indecopi ¿existen algunas otras medidas que pudiese llevar a cabo el proveedor para evitar, en protección de su seguridad y la de los consumidores, otra futura infracción al deber de idoneidad?

#### IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

##### 4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

###### RESPUESTA AL PROBLEMA PRINCIPAL

El proceder del personal de S.P.S.A. vulneró el deber de idoneidad del 19 del Código de Protección al Consumidor, habiéndose emitido conforme a derecho la Resolución N° 4035-2014/SPC-INDECOPI

###### RESPUESTA A LOS PROBLEMAS SECUNDARIOS

-La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente tras activarse el mecanismo de seguridad y pese a no encontrar indicios de hurto decidir trasladarlo a uno de los servicios higiénicos) así como el trato brindado al interior de dicho baño (ordenar que se despoje de sus prendas de vestir) requerían ser evaluados como dos hechos por separado merecedores de sanciones distintas, no infringiéndose el *ne bis in idem*.

-La supuesta autorización de la Señorita Cornejo no podría haber actuado como justificante para las actuaciones llevadas a cabo por S.P.S.A.: hubiese existido o no dicho consentimiento, este sería viciado pues las únicas personas que representaban válidamente la voluntad de un menor son aquellas que ejercen su patria potestad o tutela, además de que en virtud del Interés Superior del Niño no podrían haberse autorizado dichas acciones por generar un perjuicio en el menor.

- Para que un servicio califique como idóneo este debe ser brindado de manera adecuada, debiendo por ello desplegarse todos los actos necesarios para que el producto o servicio sea ofrecido y entregado apropiadamente, destacando entre ellos el respeto por las garantías a las cuales se encontraba obligado el proveedor.

- Aparte de las garantías provenientes de norma o mandato obligatorio y las prometidas por el propio proveedor, deben cumplirse una serie de garantías implícitas indispensables que deben satisfacerse en estricto respeto de los derechos fundamentales tales como la integridad o la dignidad.
  
- La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente y posteriormente decidir conducirlo a un baño) vulneró el deber de seguridad (garantía implícita).
  - El hecho de que el agraviado en el presente caso sea un menor debió haber sido considerado por la Comisión de Protección al Consumidor al momento de graduar la sanción, pues este formaba parte de un sector de la población sobre el cual el Estado se encuentra obligado a brindar una especial protección.
  - El código de seguridad que forma parte del reglamento interno de S.P.S.A. fue elaborado en gran parte de manera coherente con el deber de idoneidad; no obstante, el problema radicó en su incorrecta aplicación.
  
- La inspección al menor hijo de la señora Díaz al interior del baño llevaba a cabo por el personal de S.P.S.A. vulneró el deber de seguridad que tenía el proveedor, pues en virtud de querer cumplirlo trasgredió sus derechos a la integridad y dignidad.
  
- S.P.S.A., para evitar la sanción, debió haber cumplido con la garantía de seguridad, que se traduciría en aplicar correctamente los protocolos de su reglamento interno respecto a intervención de menores a la vez de hacerlo en respeto de los derechos fundamentales.

#### RESPUESTA A LOS PROBLEMAS COMPLEMENTARIOS

- El derecho a la propiedad no logra justificar válidamente el accionar de S.P.S.A. pues no prevalecen sobre el derecho a la integridad y la dignidad humana, los cuales constituirían el límite que debe guiar la normativa interna de los

proveedores para cumplir con el deber de idoneidad. Las acciones de S.P.S.A. no pasan el test de necesidad dado que existían medidas menos lesivas que pudo haber adoptado el proveedor para satisfacer su interés.

- La intervención de menores debe hacerse teniendo en cuenta su edad y las normas correspondientes de orden público que regulan la intervención en esos casos.

-Teniendo en cuenta que el accionar de S.P.S.A. no cumplió con el test de necesidad y pudo haber realizado actos menos vejatorios, Indecopi pudo ordenar mayores medidas correctivas que eviten que el proveedor pudiese cometer futuras vulneraciones del deber de idoneidad.

#### **4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución**

En líneas generales, concuerdo con el fallo de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, pues considero que fue correcta la decisión de sancionar al proveedor (S.P.S.A.) al comprobarse que sus dos actuaciones vulneraron el deber de idoneidad. No obstante, discrepo cuando señalan que la interceptación al menor e inspección corporal fuese injustificada. A mi parecer, sí existía una justificación razonable de S.P.S.A. para haber tomado la decisión de separar al menor, pues lo que buscaba era proteger su patrimonio (derecho a la propiedad, el cual a su vez se relaciona con su derecho a la libertad de empresa); más dicha justificación no podía ser amparada por nuestro ordenamiento pues prevalecía el interés superior del niño y hubo mejores alternativas que S.P.S.A. pudo adoptar para resguardar su mercadería. Por ello, considero que en la resolución debió ponderarse los derechos en conflicto para que el proveedor no sienta que están desvalorizando sus derechos (apreciación que se puede inferir pues el proveedor no hizo mea culpa de ninguna de las infracciones, ni siquiera del hecho de haber ordenado desvestirse al menor). Con relación a esto último, la resolución debió haber abordado un tema tan importante como lo es el interés superior del niño para justificar su razonamiento argumentativo, pues, bajo nuestra percepción, esto hubiese ayudado a que otros proveedores del mismo rubro puedan tenerlo en cuenta para de antemano e ir

modificando sus protocolos de seguridad considerando la especial protección hacia los menores.

## V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

**5.1 ¿La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente tras activarse el mecanismo de seguridad y pese a no encontrar indicios de hurto decidir trasladarlo a uno de los servicios higiénicos), así como el trato brindado al interior de dicho baño debieron evaluarse como un solo hecho o como dos hechos por separado merecedores de dos sanciones distintas?**

Un primer aspecto que se desarrolla en la resolución son las infracciones materia de sanción. Así, mientras que la Sala Especializada en Protección al Consumidor señala que estamos ante dos conductas distintas merecedoras de sanciones distintas, S.P.S.A. señaló que solo debía evaluarse y ser sujeto de procedimiento por una sola conducta, implícitamente alegado que se estaría vulnerando el principio del *ne bis in idem*. Sobre esto, se infiere que este argumento no solo lo alegó el proveedor con ánimo de recibir una multa menor, sino también porque el análisis de ambas conductas se hace en virtud de una probable vulneración a una misma norma: el artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor.

Para adentrarnos debemos entender cómo se regula el principio antes mencionado. En esa línea, el Tribunal Constitucional señala lo siguiente:

*“El ne bis in idem, conforme ha manifestado el Tribunal Constitucional, es un principio que informa la potestad sancionadora del Estado, el cual impide —en su formulación material— que una persona sea sancionada o castigada dos veces por una misma infracción cuando exista identidad de sujeto, hecho y fundamento. En su vertiente procesal (...) tal principio comporta que “nadie pueda ser juzgado dos veces por los mismos hechos”, es decir, que un mismo hecho no pueda ser objeto de dos procesos distintos o, si se quiere, que se inicien dos procesos con el mismo objeto” (Expediente N° 03431-2017-PHC/TC, fundamento 4).*

En ese sentido, vemos que existen dos tipos de *ne bis in idem*: material y procesal, siendo el primero la imposibilidad de sancionar a una misma persona dos veces por un mismo hecho, mientras que el segundo es la prohibición de

procesar y/o juzgar dos veces por un mismo hecho. Asimismo, la Corte Suprema ha ido más allá e introducido la prohibición de procesar en paralelo por los mismos hechos a una misma persona<sup>1</sup>.

Ahora bien, para determinar si se vulneró el *ne bis in idem* en el presente caso debemos empezar analizando si se cumplen los tres requisitos determinados por el Tribunal Constitucional:

i. Identidad de la persona (*idem personam*): en el presente caso ambas conductas son cometidas por el mismo proveedor (S.P.S.A.)

ii. Identidad del objeto (*idem re*): en el caso se aprecia que estamos ante dos conductas y dos momentos distintos, siendo la primera conducta infractora la aplicación de los mecanismos de seguridad de S.P.S.A. (interceptación del menor, inspección corporal y decisión de trasladarlo a un baño), mientras que la segunda conducta estaría conformada por los actos llevados a cabo dentro de los servicios higiénicos (ordenar que el menor se despoje de sus prendas hasta quedar semidesnudo y realizarle un interrogatorio).

Para determinar que se tratan de dos situaciones distintas, la resolución convenientemente realiza un razonamiento, señalando así que el hecho que la primera conducta resulte en una infracción no necesariamente implica que la otra vaya a serlo, siendo posible que uno de los cargos imputados pueda constituir una infracción y el otro no. En otras palabras, aunque se llegue a la conclusión que sí se hayan aplicado adecuadamente los mecanismos de seguridad, puede subsistir una sanción por la intervención llevada a cabo en los servicios higiénicos, y viceversa: aunque se determine un empleo inadecuado de los mecanismos de seguridad de S.P.S.A. es posible que no sea sancionable por lo ocurrido en el baño en cuestión. De este modo, queda en claro que no hay codependencia entre ambas conductas, siendo posibles de ser analizadas por separado, no cumpliéndose así con el requisito de identidad de objeto.

iii. Identidad de fundamento (*eadem causa petendi*): en la resolución materia de análisis se aprecia que el fundamento de cada sanción parte de la protección a bienes jurídicos distintos, siendo así que la primera conducta (interceptación del

---

<sup>1</sup> Recurso de Nulidad N° 3581-2012-Junín

menor, inspección corporal y decisión de trasladarlo a un baño) es sancionada en virtud de la privación -injustificada para la Sala Especializada en Protección al Consumidor - de la libertad del menor, es decir, la afectación de su derecho a la libertad de tránsito (artículo 2 inciso 11 de la Constitución). Esta valoración de la afectación a la libertad como criterio determinante para la primera infracción se evidencia en la Resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM (la resolución de la Comisión de Protección al Consumidor) que señaló lo siguiente:

64. Resulta pertinente señalar que, si bien este procedimiento a tenderos se aplica cuando se está frente a indicios razonables de hurto, sustracción de mercadería entre otros, en el presente caso a consideración de la Comisión, se estima que, la intervención del menor hijo de la señora Díaz por parte del personal de Supermercados Peruanos, fue innecesaria no existiendo razón o justificación alguna que la valide, máxime si dentro de las políticas de intervención de la denunciada se deja claramente establecido que no está permitida la detención y privación de la libertad de niños y adolescentes.

84. Ahora bien, en el presente caso debe tenerse en cuenta que, ante los hechos ocurridos y denunciados por la señora Díaz, éste órgano resolutorio considera que, no es materia controvertida la detención del menor propiamente<sup>21</sup>, sino la forma en que se realizó tal detención por el personal de seguridad de Supermercados Peruanos y si este acto incluyó un trato no adecuado al menor que involucró acciones que atentaron contra su integridad y dignidad.

Por otro lado, el accionar desplegado por S.P.S.A. dentro del baño donde fue conducido el menor es sancionado en virtud de otro bien jurídico: la dignidad humana, dado que lo que se sanciona es la afectación física, psíquica y moral del menor. En otras palabras, el solo haber ordenado que se despoje de sus prendas en un baño vacío<sup>2</sup> resultaría en un trato indigno, muy aparte de la evaluación de si su detención resultó justificada o no.

En conclusión, concordamos con lo establecido con la Sala Especializada en Protección al Consumidor pues no se habría vulnerado el *ne bis in idem*, siendo así pertinente que hayan sido analizadas por separado al tratarse de situaciones independientes pasibles de sanciones distintas.

---

<sup>2</sup> Sobre ello, en la Resolución es el proveedor (S.P.S.A.) quien menciona que el baño en cuestión se encontraba vacío (no afirma que estuviese cerrado, lo cual no se puede intuir por el mero hecho de que haya estado vacío cuando ingresó el menor para ser inspeccionado).

## **5.2 ¿El consentimiento de la señorita Cornejo era válido para justificar los actos de registro al menor de iniciales A.G.C.D. por parte del personal de S.P.S.A.?**

Otro punto controvertido del presente caso es la supuesta autorización que alega S.P.S.A. para justificar sus actuaciones. Así, mientras que S.P.S.A. señala que la Señorita Cornejo autorizó la intervención del menor y que por ello todas sus actuaciones se encontraban avaladas, la señora Díaz y su hija niegan ello. Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor determinó que no se contaba con la autorización dado que durante todo el proceso la Señorita Cornejo negó dicha afirmación y que más bien podía determinarse que no hubo tal consentimiento en virtud de las llamadas que ella realizó a su madre tras ocurrido los hechos (cabe señalar que la señora Díaz anexó como medio probatorio el registro de llamadas donde se aprecia que recibió innumerables llamadas de su hija tras los acontecimientos). No obstante, muy aparte de ello, consideramos que la Sala Especializada en Protección al Consumidor podría haber refutado dicha afirmación de S.P.S.A. sin tener que analizar el fondo si tenía en cuenta dos ideas importantes:

- i. De acuerdo a nuestro ordenamiento, no basta con que exista un consentimiento, sino que este debe ser válido
- ii. Muy aparte de lo anterior, ningún consentimiento sobre menores, en virtud del Interés Superior del Niño, puede otorgarse en desmedro de ellos.

Sobre lo primero, es preciso señalar que, además de los requisitos de validez del artículo 140 del Código Civil, la voluntad de los menores solo puede emanar de quienes pueden representarlos: quien tenga la patria potestad<sup>3</sup> o quienes tengan a cargo la tutela<sup>4</sup> del menor. En ese sentido, era un hecho aceptado por los administrados que ninguno de los padres del menor estuvo al momento de ocurridos los hechos, así que, teniendo en cuenta que quien(es) pudiesen tener

---

<sup>3</sup> Según el artículo 74 del Código de los Niños y Adolescentes, parte de los deberes de quienes ejercen la patria potestad del menor es: "f) Representarlos en los actos de la vida civil mientras no adquieran la capacidad de ejercicio y la responsabilidad civil"

<sup>4</sup> Según el artículo 527 del Código Civil, el tutor representa al menor en todos los actos civiles, excepto en aquellos que, por disposición de la ley, éste puede ejecutar por sí solo

la patria potestad del menor (sus padres), además del hecho de que la tutela se ejerce en defecto de patria potestad, ya se podía concluir desde un inicio que ninguno de los acompañantes del menor podría haber otorgado consentimiento válido alguno sobre él. Por ende, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ni si quiera necesitaba haber realizado un análisis de los argumentos de S.P.S.A. sobre este punto porque ningún consentimiento que se alegase iba a revestir de validez.

Sobre lo segundo, cabe recordar que, bajo el principio del Interés Superior del Niño, solo se pueden amparar aquellas decisiones que beneficien al menor (debiendo elegir inclusive la que sea más protectora y menos lesiva). Por ende, inclusive, aunque de los hechos se hubiese determinado algún tipo mínimo de consentimiento (expreso o tácito) este no podría haber sido amparado en nuestro ordenamiento pues es más evidente que ninguna de las actuaciones por las cuales se sancionó a S.P.S.A. podrían justificarse en virtud de interés superior del menor (más bien, se evidencia que se adoptaron en beneficio del patrimonio del proveedor). En otras palabras, ni la interceptación del menor, consecuente inspección corporal, y menos aún la decisión de continuar a una revisión más exhaustiva en un baño que implicó ordenar que se desvista, podrían estar avaladas así hubiese obrado algún consentimiento. Esta, por tanto, es otra razón por la cual la Sala Especializada en Protección al Consumidor no necesitaba analizar a fondo este argumento de S.P.S.A.

En síntesis, concordamos con la resolución en cuestión pues consideramos que no existió consentimiento por parte de la parte denunciante que respaldase los actos de la parte denunciada. Asimismo, lo importante de este punto es que consideramos que Indecopi no necesitó emitir un análisis de fondo sobre este tema pues de los hechos ya quedaba claro que cualquier consentimiento que se alegase revestiría de un vicio de validez y por ende sería inválido.

### 5.3 ¿Qué características debe cumplir un servicio para ser calificado como idóneo?

El aspecto más importante sobre el que parte el análisis de fondo de la controversia es delimitar el alcance de la normativa que supuestamente se vio vulnerada con las acciones de S.P.S.A.: el deber de idoneidad (artículo 19 del Código de Protección al Consumidor). En esa lógica, para realizar ello es preciso determinar qué se entiende por el deber de idoneidad que tiene todo proveedor.

Al respecto, en la Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI se busca definir el deber de idoneidad en virtud del artículo 18 del Código de Protección al Consumidor<sup>5</sup>, señalando que este debe ser entendido como “la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas y aquellas esperadas por el consumidor” (fundamento 63). No obstante, consideramos que dicha postura es muy genérica y poco precisa pues se limita a la relación contractual y/o a lo previsible en los términos y condiciones, lo cual no ayuda al presente caso en tanto ya se había recibido el producto (una golosina) y es a la salida del local de S.P.S.A. donde comenzó la intervención, debiendo por ello analizarse también otro aspecto: las garantías a las que se encuentra obligado todo proveedor en virtud del Código de Protección al Consumidor.

---

<sup>5</sup> **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 [...]

En cuanto al presente caso, la Sala Especializada en Protección al Consumidor parece concordar con nuestro razonamiento, pues en la presente resolución materia de análisis señala lo siguiente:

21. El artículo 19º del Código<sup>6</sup> establece la responsabilidad de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de desarrollar sus ofertas en el mercado en las condiciones previsibles atendiendo a la regulación que sobre el particular se haya establecido, a la información brindada o a la naturaleza de los productos o servicios.

22. Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.

Por ello, consideramos que el artículo 18 de la norma antes mencionada debe ser interpretado sistemáticamente con el resto de normas que conforman nuestra actual legislación en materia de consumo. Así, la relación de consumo no se limitaría exclusivamente a una correspondencia entre bien/servicio-precio, sino que involucra un entregable: abarca lo material y otros componentes como una adecuada atención al cliente, uso de lenguaje sencillo de entender, brindar información clara y entendible, brindar el producto/servicio en un espacio adecuado, etc. pues eso hace destacar a un negocio entre los demás y permite brindar un servicio adecuado (Durand, 2007). En otras palabras: un servicio idóneo involucraría que el proveedor haya entregado una experiencia apropiada al consumidor (que involucra desde una adecuada infraestructura hasta una correcta atención por parte del personal del proveedor). Por tal motivo, “los remedios jurídicos -reparación, reposición y devolución del dinero- que los proveedores puedan ofrecer, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado” (Durand, 2013, p.294).

En consecuencia, concordamos con la resolución en cuanto a esta temática, pues es lógico entender que para cumplir el deber de idoneidad el proveedor debe garantizar una experiencia al cliente que no se limite únicamente a la relación de consumo, sino que debe tener en cuenta todos los aspectos que se llevan a cabo para brindar adecuadamente el producto o servicio ofrecido. Uno de estos aspectos, si no el más relevante, son las llamadas “garantías” a las que se encuentra obligado todo proveedor de un bien o servicio y que menciona la

resolución. En ese sentido, uno de los requisitos para brindar un servicio idóneo sería el cumplir con las garantías legales, explícitas e implícitas que debe asumir todo proveedor en virtud del artículo 20 del Código de Protección al Consumidor<sup>6</sup>.

### 5.3.1 ¿Qué garantías son las necesarias para brindar un servicio idóneo?

Relacionado con el punto anterior, la Sala Especializada en Protección al Consumidor señala que parte fundamental de un producto o servicio constituye en el cumplimiento de las garantías, definiéndolas como aquellas condiciones necesarias para que la relación de consumo se encuentre de los parámetros de idoneidad. Para profundizar en este aspecto, debemos comprender cuáles serían las garantías para un servicio idóneo.

Sobre ello, cabe recordar que de acuerdo a nuestro ordenamiento existen tres tipos de garantías: i. Las garantías legales, ii. Las garantías explícitas y iii. Las garantías implícitas, las cuales se encuentran contenidas en el artículo 20 del Código de Protección al consumidor. Sobre las primeras, cabe señalar que son aquellas que se encuentran reguladas por ley y deben de cumplirse pues se encuentran establecida por normas de orden público, no admitiendo pacto en contrario; en cuanto a las segundas, son aquellas que el mismo proveedor ofrece como parte de sus términos y condiciones; mientras que las últimas operan “ante el silencio del proveedor pero se entiende que sirven para que el producto o servicio sea brindado de forma adecuada siendo así que debe tomar en cuenta

---

#### <sup>6</sup> 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[...] No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal [...] 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 [...] 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.

las costumbres y usos comerciales, las circunstancias de la adquisición y a otros elementos que se consideren relevantes” (Maraví, 2013, p. 37).

Ahora bien, tal como se menciona en la resolución materia de análisis, más allá de los mandatos legales y de las condiciones que asume el propio proveedor, las garantías implícitas cumplen un rol fundamental. En ese sentido, respecto a las garantías implícitas, en el presente caso encontramos que, debido al contexto en que sucedieron los hechos se menciona frecuentemente a la garantía de seguridad. Al respecto, es preciso recordar que la seguridad es parte de las garantías a las que se encuentra obligado todo proveedor y que de hecho es determinante para que este brinde un servicio idóneo. Sobre ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha establecido desde hace más de una década, en resoluciones previas al caso materia de análisis, que la seguridad forma parte de las garantías implícitas a las que se ve obligado todo proveedor en aras de cumplir con el deber de idoneidad. Al respecto, la Resolución N° 0489-2005/TDC-INDECOPI señala lo siguiente:

**“Una condición implícita en los servicios ofertados en el mercado, que se integra a su idoneidad, aún cuando no constituya la principal prestación de los mismos, es la seguridad. [...] la idoneidad debe ser evaluada atendiendo a la totalidad de las condiciones involucradas en un servicio, puesto que en su conjunto integran la noción que el consumidor finalmente aprehende - aun cuando no todas estas características resulten expresas. Así, siempre resulta exigible un nivel de seguridad razonable, que los proveedores deben garantizar para que los consumidores o usuarios puedan disfrutar de las prestaciones debidas. Sin ello, el objeto del servicio contratado, no podría llegar a materializarse en forma idónea frente al consumidor.**

[...]Sobre la base de lo expuesto, [...] en los servicios prestados dentro de locales abiertos al público, [...] la seguridad razonable, exigible a los proveedores, involucra **evitar situaciones de riesgo que objetivamente puedan ser advertidas** como son el uso armas, el ingreso de personas en estado de ebriedad, entre otros, para lo cual deben contar con mecanismo de seguridad, no sólo para el acceso a sus instalaciones sino también dentro de las mismas y evitar así, que los usuarios se vean afectados por las conductas de terceros, **siempre que ello pueda ser detectado en condiciones regulares u ordinarias**” (fundamento 1) (el subrayado es nuestro)

Mismo argumento se menciona en la Resolución N° 0704-2012/SC2-INDECOPI, de tal modo que resulta más que evidente que los mecanismos y protocolos de seguridad que apliquen los proveedores no solo son una buena práctica empresarial, sino que también son una obligación que debe asumir en aras de brindar un servicio idóneo conforme al artículo 20 del Código de Protección al Consumidor.

Asimismo, un dato importante que no se menciona expresamente pero sí se infiere válidamente es que los derechos fundamentales y principios constitucionales son transversales y se entiende que están presentes en toda relación de consumo (y por ende en cada una de las garantías que debe asumir el proveedor). Esto se debe a la eficacia horizontal y la eficacia vertical de la que goza la Constitución, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia<sup>7</sup>.

A efectos del presente análisis destacaremos tres de estos derechos subyacentes al cumplimiento de toda garantía: el derecho a la dignidad humana (a recibir un trato digno), el derecho a la integridad (física y psicológica) y el principio del interés superior del niño. Respecto al primero, el Tribunal Constitucional señala lo siguiente:

***“la realización de la dignidad humana constituye una obligación jurídica, que no se satisface en la mera técnica de positivización o declaración por el Derecho [...] y es que, la protección de la dignidad es solo posible a través de una definición correcta del contenido de la garantía. Sólo así, la dignidad humana es vinculante, en tanto concepto normativo que compone el ámbito del Estado social y democrático del Derecho, aunque no comparte la naturaleza claramente determinada de otros conceptos jurídicos [...] ello no puede llevarnos a colocarla, únicamente, en el plano prejurídico o de constructo filosófico. Pues, en la dignidad humana y desde ella, es posible establecerse un correlato entre el “deber ser” y el “ser”, garantizando la plena realización de cada ser humano. [...]”***

---

<sup>7</sup> Sobre ello, el Tribunal Constitucional señala lo siguiente: “En el marco del Estado constitucional, el respeto de los derechos fundamentales constituye un imperativo que el Estado debe garantizar frente a las eventuales afectaciones que puedan provenir tanto del propio Estado (eficacia vertical) como de los particulares (eficacia horizontal), más aún cuando, a partir del doble carácter de los derechos fundamentales, su violación comporta la afectación no sólo de un derecho subjetivo individual (dimensión subjetiva), sino también del orden objetivo de valores que la Constitución incorpora (dimensión objetiva)” (Expediente 4063-2007-PA, fundamento 9).

*Este despliegue en múltiples direcciones inherente a los derechos fundamentales, [...], también se encuentra presente en la dignidad humana, que es comprehensiva enunciativamente de la autonomía, libertad e igualdad humana, siendo que todas ellas en sí mismas son necesidades humanas que emergen de la experiencia concreta de la vida práctica [...]* (STC 02273-2005-HC, fundamentos 8 y 9) (el subrayado es nuestro)

Por ello, a nuestra consideración, la dignidad en las relaciones de consumo debiera entenderse como la obligación de que los proveedores no deban realizar actos, como parte de su protocolo de atención al cliente, que denigren a los consumidores o que atenten injustificadamente contra su honor o buena reputación. Sobre ello, cabe precisar que “las cláusulas sobre la dignidad humana cumplen una función de unificación, en el sentido que compactan la multiplicidad de derechos reconocidos en las cartas constitucionales en torno a la noción de persona, favoreciendo una reconstrucción unitaria de la misma. Los diversos derechos, aun poseyendo cada uno un significado específico, tutelan un bien jurídico unitario: la persona en su individualidad y dignidad” (Rolla, 2008, p. 167)

En cuanto a la integridad, esta se encuentra regulada en el artículo 2 de nuestra constitución, en la cual prohíbe todo acto que afecte física, moral o psíquicamente a un individuo, lo cual a su vez se puede apreciar que asegura el respeto a la dignidad humana. Si llevamos esto a la esfera de la Protección al consumidor, podemos entender que los proveedores tienen el deber de no establecer prácticas, lineamientos, protocolos, normativas, etc que puedan implicar afectar la integridad de los consumidores.

Por último, y no menos importante, el interés superior del niño es un principio que se encuentra regulado tanto en fuente convencional como en nuestro derecho interno, y que en síntesis expresa la obligación de toda persona natural o jurídica, de derecho público o privado, de adoptar la decisión que más beneficie al menor cuando se encuentre en un dilema que involucre a un menor de edad.

Sobre este punto, es destacable mencionar lo señalado por el Tribunal Constitucional en la Sentencia N°02079-2009-PHC/TC, donde ha establecido

que “teniendo en cuenta el aspecto emocional de la integridad psíquica de la persona (...) aquel presenta una especial manifestación para con el niño, pues (...) comprende la necesidad de que i) el sentimiento de seguridad sea progresivo o por lo menos estable, y ii) la estabilidad emocional de la cual goza no se vea perturbada ni reducida por agentes o elementos exteriores(...)” (fundamento 7). Así, si ello lo llevamos al ámbito de Protección al consumidor, el menor cuenta con una protección especial, más aún en situaciones donde involucren una vulneración a su integridad física o psíquica o que constituyan una afectación a su dignidad, obligación que podemos entender podría ser considerada como una agravante a la hora de valorar una sanción al proveedor que cometa dicha infracción.

En resumen, parte de un servicio idóneo lo constituyen el cumplimiento de las garantías. Sobre ello, además de la garantía implícita de seguridad que se menciona en la resolución materia de análisis, consideramos también que cada garantía debe cumplirse respetando los Derechos Fundamentales teniendo en cuenta la eficacia vertical y horizontal de la Constitución, con especial énfasis en los derechos a la Dignidad Humana y a la Integridad, así como el respeto del principio del Interés Superior del Niño. Si bien este tema no fue abordado en la resolución materia de análisis, consideramos que es relevante para entender el porqué la Sala Especializada en Protección al Consumidor fundamentó la vulneración al deber de idoneidad usando como fundamento la dignidad humana.

#### **5.4 ¿La interceptación al menor hijo de la señora Díaz (que involucró inspeccionarlo corporalmente y posteriormente decidir conducirlo a un baño) llevada a cabo por el personal de S.P.S.A. vulneró alguna garantía que debía cumplir el proveedor para un servicio idóneo?**

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la resolución señala que la garantía que se habría vulnerado y habría derivado en una afectación al deber de idoneidad sería la garantía de seguridad, afirmación con la cual nos encontramos de acuerdo. Al respecto, la forma de buscar cumplir con el deber de seguridad, consideramos, no podía resultar lesiva a los derechos fundamentales (tales

como la dignidad, la integridad, el honor y la buena reputación que alegan tanto la parte denunciante como la Comisión de Protección al Consumidor, así como posteriormente la Sala Especializada en Protección al Consumidor) no solo por el hecho de que estos derechos derivan de fuentes de mayor jerarquía (la Constitución y tratados internacionales) sino porque queda claro que las garantías se deben cumplir en respeto de los derechos fundamentales de todo consumidor, siendo así que resultaría ilógico que un proveedor pudiese justificar su accionar en virtud del cumplimiento de una garantía si esta vulnera la dignidad o integridad de los consumidores. Debemos tener en cuenta que “el derecho del consumidor es, sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos” (Tambussi, 2007, p.98)

Por ende, en este caso, se aprecia que la primera conducta infractora por parte del personal de S.P.S.A. vulneró el deber de seguridad por parte del proveedor. Sobre esto, consideramos que, si bien el hecho de haber interceptado al menor y haberlo inspeccionado corporalmente en la puerta de salida del establecimiento se encontraban motivados por la activación del sensor de seguridad, el accionar se volvió desproporcionado cuando, pese a no haber encontrado indicio alguno de hurto y aun así decidieron llevarlo a un baño (privándolo así de su libertad por más tiempo de lo razonable) resultando por ello en un proceder inadecuado. De hecho, y concordamos con la resolución, S.P.S.A pudo haber realizado una inspección menos lesiva si recurría a las cámaras de seguridad para revisar a detalle el recorrido del menor y/o revisaba las bolsas que trajera el menor y sus acompañantes contrastando con el comprobante de pago por la compra que realizaron en el establecimiento.

No obstante, discrepamos con la resolución en cuanto a considerar como injustificada la interceptación e inspección corporal del menor, pues consideramos que la resolución no utilizó los términos incorrectos. Así, a nuestro parecer, inicialmente existió justificación para interceptar al menor: el contexto de inseguridad, más aún en la ciudad de Chiclayo, así como la activación del

sensor de seguridad), más estaríamos ante un proceder innecesario y desproporcionado, en cuanto como señalamos antes existían alternativas menos lesivas para corroborar un potencial hurto y además resulta poco racional que pese a no encontrar indicio alguno el personal de seguridad de S.P.S.A decidiese continuar sin consentimiento alguno la inspección (y más aún en un baño vacío pero no necesariamente cerrado al público), siendo ello un proceder desproporcionado e innecesario que lesionó gravemente los derechos a la Dignidad Humana, a la Integridad y el Principio del Interés Superior del Niño. Esto último lo desarrollaremos más adelante.

#### **5.4.1 ¿El deber de idoneidad debe brindar alguna protección especial a los menores de edad, de tal manera que constituya una agravante a ser tomada ante una eventual sanción?**

Un punto especial a ser visto y que de hecho influye implícitamente en todo el hilo argumentativo de la Sala Especializada en Protección al Consumidor es el hecho de que el agraviado era menor de edad. De hecho, se infiere válidamente que las elevadas sanciones dictadas a S.P.S.A. en la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM partirían del hecho de que estamos ante un menor y no ante un mayor de edad. En ese sentido, consideramos que es preciso analizar este punto pues ello no solo ayudaría a vislumbrar si existe una especial protección a los menores de edad, sino que también ayudaría a determinar si la multa impuesta resultaba adecuada en contraste con las infracciones cometidas.

Sobre ello, debemos recordar que principio del Interés Superior del Niño es transversal a toda rama del derecho, siendo por ello evidente que si existe la obligación de elegir la opción que más beneficie al menor (y por ende que lesione lo menos posible sus derechos) es debido a que los menores cuentan con una protección especial en el ordenamiento jurídico peruano. En esa línea, la Constitución reconoce expresamente la especial protección a los menores de edad (junto a los adultos mayores)<sup>8</sup>. Por ende, bajo esa lógica todo aquel sujeto

---

<sup>8</sup> Conforme al artículo 4 de la Constitución, “La comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono (...)”

(persona jurídica o natural) que vulnere los derechos de una persona que debe recibir una mayor tutela por parte del Estado, debería recibir una mayor sanción.

Asimismo, del ordenamiento jurídico internacional también se desprende la obligación del Estado Peruano de brindar una protección especial a los menores, pues estaríamos ante un grupo en situación de vulnerabilidad debido a su constante evolución y desarrollo físico y emocional merece una tutela especial por parte del Estado. Así, la Opinión Consultiva Opinión Consultiva OC-21/14 señala lo siguiente:

*“las niñas y niños ejercen por sí mismos sus derechos de manera progresiva, a medida que desarrollan un mayor nivel de autonomía personal [...] las pertinentes medidas de protección a favor de las niñas o niños sean especiales o más específicas que las que se decretan para el resto de las personas, es decir, los adultos. [...] la Corte ha señalado que las niñas y niños gozan de los mismos derechos que los adultos y, además, poseen derechos adicionales y que, por tanto (...) «debe entenderse como un derecho adicional, complementario, que el tratado establece para seres que por su desarrollo físico y emocional necesitan de protección especial». [...] la Convención y la Declaración consagran un trato preferente a las niñas o niños en razón precisamente de su peculiar vulnerabilidad y, de esa forma, procuran proporcionarles el instrumento adecuado para que se logre la efectiva igualdad ante la ley de que gozan los adultos por su condición de tales” (fundamento 66)*

La justificación de esta especial protección estaría ligada al desarrollo evolutivo de toda persona. Así, los menores tendrían especial protección por encontrarse en un estado de vulnerabilidad al no tener completamente desarrolladas sus capacidades cognitivas. De este modo, “la necesidad de adoptar esas medidas o cuidados proviene de la situación específica en la que se encuentran los niños, tomando en cuenta su debilidad, inmadurez o inexperiencia” (Nogueira, 2015, p. 186), tal como lo especifica la Opinión Consultiva OC-17/02, la cual señala lo siguiente:

“la salvaguarda de los niños, tanto por su condición de seres humanos y la dignidad inherente a éstos, como por la situación especial en que se encuentran. En razón de su inmadurez y vulnerabilidad, requieren protección que garantice el ejercicio de sus derechos dentro de la sociedad y con respecto al Estado” (fundamento 93)

Ahora bien, en cuanto a su condición de agravante, es preciso señalar que el Código de Protección al Consumidor establece en su artículo 112 las conductas que configurarían como una situación agravante al momento de evaluar una infracción, el cual señala lo siguiente:

“Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

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

[...]

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.”

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

[...]

6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.”

En ese sentido, se aprecia que el artículo 112 de la norma antes mencionada esbozaría una lista que no es cerrada sino más bien *numerus apertus*, permitiendo que del análisis del caso se puedan determinar situaciones que, con el debido fundamento, puedan constituir una agravante. Así, en el presente caso consideramos que el haber realizado acciones que involucraron una privación de la libertad innecesaria del menor, así como una afectación a su pudor que implicó un acto que atentó contra la integridad y la dignidad del menor, constituyen claramente una afectación al menor hijo de la señora Díaz de quien, al contar con una especial protección, es lógico inferir que la vulneración a sus derechos pueda constituir una situación agravante al determinar una sanción, más aún si esta parte de una vulneración a una garantía.

Teniendo en cuenta todo este razonamiento, coincidimos con la valoración de la Sala Especializada en Protección al Consumidor que habría válidamente tomado en cuenta la condición de menor de edad del agraviado como una agravante, pues se trata de una persona que es miembro de un sector vulnerable de la población merecedor de una tutela especial y, en consecuencia, todo aquel que afecte sus derechos debería ser sancionado con mayor gravedad. De hecho, siguiendo este planteamiento, en la resolución la Sala Especializada en Protección al Consumidor plantea que la segunda infracción (inspección corporal al menor que involucró ordenar que se desvista) debió ser sancionada con mayor severidad dada la grave lesión a la dignidad del menor que permite inferir válidamente que también afectó su integridad moral y psíquica, lo cual no se dio debido a la prohibición de reforma peyorativa.

#### **5.4.2 ¿El código de seguridad que forma parte del reglamento interno de S.P.S.A. fue elaborado conforme al deber de idoneidad que tiene todo proveedor de bienes/servicios?**

Otro tema a destacar en el presente caso es el reglamento interno presentado por S.P.S.A., al cual se hizo referencia para afirmar que sus actuaciones solo obedecían a la aplicación de su normativa interna y que a raíz de ello no se le podría sancionar por aplicar sus propias normas. Sobre ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor prefirió no abordar a profundidad dicho argumento y no analizar aquella regulación privada, ateniéndose a sancionar por el mero daño generado a raíz de la inadecuada aplicación de los mecanismos de seguridad del proveedor.

No obstante, consideramos que dicho argumento sí guarda relevancia en tanto los daños ocasionados al menor parten de la interpretación del personal de S.P.S.A. de su propia norma interna. Por ello, para iniciar un análisis, debe tenerse en cuenta que, si bien todo privado puede válidamente contar con un reglamento propio para un adecuado despliegue de sus actividades, lo cierto es

que este tiene límites que respetarse. Ejemplo de ello lo señala el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N° 067-93-AA/TC, donde establece que las garantías del debido proceso, no puede soslayarse, de modo que también son de aplicación en cualquier clase de proceso o procedimiento disciplinario privado” (fundamento 1).

Esto permite inferir válidamente que la normativa en el sector privado siempre será válida en tanto no trasgreda normas de orden público, tales como el respeto a los derechos fundamentales (como también lo son la dignidad humana y el derecho a la integridad). En otras palabras: antes de analizar si un reglamento privado cumple con el deber de idoneidad debe verificar que este haya sido elaborado conforme a nuestro ordenamiento jurídico. En este caso, se aprecia que dicho reglamento no atentaría contra normas de orden público o derechos fundamentales (más bien, al parecer buscaría que no sean trasgredidos).


Por ello, consideramos preciso proseguir el análisis de este tema en dos partes:

- i. Constatar que el protocolo en cuestión cumpla con el estándar de idoneidad y
- ii. Comprobar si de los hechos descritos efectivamente se habría actuado conforme a aquel reglamento interno (y por ende si el accionar se encontraría conforme al deber de idoneidad).

Al respecto, un análisis del reglamento interno de S.P.S.A. refleja la intención del proveedor por delimitar el rango de actuación de su personal de seguridad. En ese sentido, se aprecia que en la cláusula 5 de esta normativa privada se busca preservar la libertad e integridad de los menores en cuanto prohíbe la privación de la libertad de menores, así como toda forma de maltrato físico o psicológico contra estos. En pocas palabras: documentalmente, el proveedor cumpliría con el deber de idoneidad conforme a nuestra normativa de consumo.

## 5. Políticas

- 5.1. Cuando se detecte el delito de sustracción, hurto y/o robo de mercadería de la tienda con participación de niños ( hasta los 12 años) y adolescentes (hasta los 18 años), este hecho deberá ser denunciado en el momento ante la Comisaría de la Jurisdicción, quien dará cuenta del hecho al representante de la Fiscalía de Familia asignado a la comisaría del sector, No está permitida la detención y privación de la libertad de niños y adolescentes.

	PROCEDIMIENTO: Intervención a Tenderos	CÓDIGO: PdP – PD002	VERSIÓN: 054
---	---	------------------------	-----------------

- 5.2. Cuando se trate de la intervención de niños y adolescentes, el efectivo policial de turno asignado a la tienda, al no obtener respuesta y/o apoyo inmediato de la autoridad policial de la jurisdicción, se limitará a recuperar los productos que intentaron sustraer, inmediatamente se deberá proceder a invitarlos a su retiro de las instalaciones de tienda.
- 5.3. Está prohibido maltratar física o psicológicamente a la persona intervenida.

No obstante, se evidencia que el reglamento interno de S.P.S.A. en los puntos 5.1 y 5.2 estaría regulando la intervención cuando se encuentra como mínimo un indicio de robo o hurto. De hecho, se intuye que todo el discurso de dicho reglamento interno gira sobre ello en cuanto se titula “intervención a tenderos”.

En sentido, cabe recordar que en el presente caso un hecho aceptado por ambos administrados es que al menor nunca se le llegó a encontrar producto u objeto alguno propiedad de S.P.S.A., siendo así que no sería aplicable los artículos antes mencionados pues nunca se detectó tentativa de hurto y menos de robo. No obstante, consideraríamos que aún podría ser aplicable el punto 5.3. que establece la prohibición de maltratar física o psicológicamente a toda persona intervenida. En esa línea, si bien en la presente resolución no hay suficientes pruebas de violencia física (de hecho, la disposición fiscal que archivó la denuncia penal de la señora Díaz determinó la inexistencia de agresión física), lo que sí se puede inferir válidamente es una afectación a la integridad psíquica del menor derivada de la intervención llevada a cabo por el personal de seguridad del proveedor. Esto nos lleva a concluir, al igual que en la resolución,

una inadecuada aplicación por parte del personal de seguridad del proveedor de su propia normativa interna.

Sin embargo, a diferencia de lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, consideramos que sí se le podría haber sancionado por ello, no solo por el daño causado, sino por lo que ya se mencionó previamente: la relación de consumo involucra toda la experiencia que brinda el proveedor (entre la que estaría aplicar adecuadamente sus propios protocolos para una correcta atención). Por ende, el haber aplicado incorrectamente sus propios protocolos de seguridad, aun cuando derivasen de un reglamento privado, vulneraría el deber de idoneidad. Por dichos motivos, a nuestra consideración, ello debió tomarse en cuenta como una agravante pues solo refleja que S.P.S.A. no capacitó adecuadamente a su personal de seguridad para desenvolverse en supuestos como los que obran en la presente resolución.

#### **5.5 ¿La inspección al menor hijo de la señora Díaz al interior del baño llevaba a cabo por el personal de S.P.S.A. vulneró alguna obligación que afectó al deber de idoneidad?**

En cuanto a la inspección llevada dentro de los servicios higiénicos de S.P.S.A. la Sala Especializada en Protección al Consumidor señaló firmemente que dicha intervención constituyó un acto vejatorio y denigrante. Cabe precisar que este hecho que no fue negado por el proveedor, sino que buscó justificarlo (al igual que en la primera infracción) por el contexto de inseguridad y una supuesta autorización de la señorita Cornejo (esto último queda descartado pues como ya se mencionó antes nunca existió consentimiento válido alguno). En ese sentido, teniendo en cuenta los hechos antes mencionados, resuelta más que evidente que la inspección al menor hijo de la señora Díaz dentro del supuesto baño vacío trasgredió todo límite de razonabilidad sin fundamento alguno y vulneró gravemente el deber de idoneidad del proveedor en cuanto a la seguridad. Podemos determinar ello en tanto es válido inferir que una intervención que involucre desvestirse hasta quedarse en ropa interior dentro de un baño frente a otras personas (por lo menos el personal de seguridad de S.P.S.A.) generó

posteriormente una afectación psicológica en el menor (esto se puede intuir también de los testimonios que obran en el expediente).

A raíz de ello, es preciso dirigir nuestro análisis en base a la supuesta justificación alegada por S.P.S.A. para haber ordenado al menor que se desvista. Sobre el particular, es preciso recordar la garantía implícita del deber de seguridad: si bien como parte de un servicio idóneo se pueden establecer protocolos que busquen salvaguardar tanto a proveedores como a consumidores, lo cierto es que como ya se mencionó en acápites anteriores, existen límites constitucionales como lo son la dignidad humana y la integridad física y/o psíquica.

Para vislumbrar mejor este tema es preciso recurrir al derecho comparado, pues de la experiencia en otros ordenamientos puede quedar más claro los límites a la garantía de seguridad. Así, en el caso chileno, la Ley 19496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, en su artículo 15 señala lo siguiente:

**“Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas.**

*En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes [...]*” (el énfasis es nuestro)

De ese modo, se aprecia que en el caso chileno se establece expresamente la dignidad humana como límite a cualquier actuación del personal de seguridad de un proveedor. Asimismo, en el caso del ordenamiento mexicano, la Ley Federal de Protección al Consumidor en su artículo 10 esgrime lo siguiente:

**“Artículo 10.- Queda prohibido a cualquier proveedor de bienes o servicios llevar a cabo acciones que atenten contra la libertad o seguridad o integridad personales de los consumidores bajo pretexto de registro o averiguación. En el caso de que alguien sea**

*sorprendido en la comisión flagrante de un delito, los proveedores, sus agentes o empleados se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de la autoridad competente. [...]” (el énfasis es nuestro)*

De lo antes visto, se aprecia de la experiencia comparada no solo el hecho de que la seguridad que debe brindar el proveedor es una manifiesta garantía legal expresa (a diferencia del caso peruano donde sería una garantía implícita) sino también que la dignidad y la integridad de toda persona constituyen los límites para los mecanismos de seguridad que adopten los proveedores. En otras palabras: para cumplir con el deber de idoneidad no bastaría con implementar mecanismos de seguridad, sino que también estos protocolos deben ser elaborados conforme a derecho, respetando los límites constitucionales. Aplicando al caso materia de análisis, el personal de S.P.S.A. no cumplió idóneamente la garantía de seguridad en cuanto su accionar vulneró la dignidad y la integridad psíquica de un menor.

Finalmente, y no menos importante, consideramos que en la resolución, tanto de la Comisión de Protección al Consumidor como de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, debieron tomarse en cuenta con mayor énfasis el hecho de que S.P.S.A. no colaboró con el esclarecimiento debido de los hechos, en el sentido de que la Comisión de Protección al Consumidor solicitó el video de las cámaras de vigilancia del establecimiento cercanas a las puertas de entrada y a los servicios higiénicos en el rango de horario del acontecimiento de los hechos, así como el cuaderno de incidencias y el cuaderno de reportes del personal de seguridad, medios de prueba que eran sumamente importantes que el proveedor nunca remitió y que más bien buscó justificarse en su contestación alegando que los denunciantes tenían la carga de la prueba de presentarlo (a sabiendas que S.P.S.A. tenía en su poder dichas pruebas).

Respecto a esto último, consideramos que lo señalado por el proveedor sería incorrecto: se aprecia que la Comisión de Protección al Consumidor implícitamente amparaba dicha solicitud en virtud del artículo 39<sup>9</sup> del Código de

---

<sup>9</sup> **Artículo 39.- Carga de la prueba**

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se

Protección al Consumidor, “el cual seguiría la teoría de las cargas probatorias dinámicas, según la cual la carga de la prueba debe recaer en la parte que tiene mejores condiciones de suministrar la prueba” (Campos, 2012, p.203). En ese sentido, bajo nuestra normativa actual de consumo “existe el deber de requerir a la parte que se encuentre en mejor posición, tanto la presentación de pruebas que tenga en su esfera de control, como permitir la realización de pruebas de oficio tales como inspecciones o pericias” (Chang, 2012, p. 210). Aplicando al caso en concreto, que es un procedimiento administrativo, Indecopi tenía la facultad de haber ordenado al administrado (S.P.S.A) la exhibición de las grabaciones de las cámaras de seguridad, del cuaderno de incidencias y del cuaderno de reportes del personal de seguridad

Asimismo, la obligación de S.P.S.A. de exhibir -por lo menos de las grabaciones de las cámaras de seguridad del recinto- también partía de mandato legal, pues conforme al artículo 2<sup>10</sup> de la Ley 30120 “Ley de apoyo a la seguridad ciudadana con cámaras de videovigilancia públicas y privadas” y el artículo 4<sup>11</sup> del Decreto Legislativo N° 1218 que regula el uso de las cámaras de videovigilancia, era la obligación del proveedor proporcionar las grabaciones de estas ante la solicitud de la autoridad pertinente (en este caso, Indecopi).

Los medios probatorios antes mencionados eran de suma relevancia, pues la Srta. Cornejo afirmó en su declaración testimonial un hecho de suma trascendencia: que el menor fue pasado por dos detectores de seguridad: al pasar por el primero sonó, pero al pasar por el segundo no sonó, hecho que

---

inicia por iniciativa de ella. [...]. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias [...]

<sup>10</sup> **Artículo 2. Entrega de imágenes y audios de las cámaras de videovigilancia**

En el caso de presunción de comisión de un delito o una falta, el propietario de la cámara de videovigilancia debe informar a la autoridad competente y entregar copia de las imágenes y de los audios a la Policía Nacional del Perú o al Ministerio Público, según corresponda; o cuando fuere requerido por dichas instituciones.

<sup>11</sup> **Artículo 4.- Reglas**

Son reglas para el uso de cámaras de videovigilancia:

[...] c. Preservación. - Salvaguardar las imágenes, videos o audios captados por las cámaras de videovigilancia que presenten indicios razonables de comisión de un delito o falta.

hubiese influido en nuestro análisis sobre la existencia de una justificación para la detención del menor. En consecuencia, el accionar del proveedor que se menciona muy brevemente en los hechos de la resolución materia de análisis consideramos que debieron tomarse en cuenta desde la etapa de la Comisión de Protección al Consumidor para elevar la sanción por falta de idoneidad o inclusive haber considerado esta actuación como una tercera infracción por la relevancia de las pruebas que el proveedor se negó a presentar.

### **5.6 ¿Cuál es la garantía que debía cumplir S.P.S.A. para evitar la sanción?**

Un último tema a dejar en claro, aunque se deduzca de los puntos anteriores, es abordar cómo S.P.S.A. hubiese brindado un servicio idóneo. En ese sentido, teniendo claro que la garantía vulnerada fue el deber de seguridad que tenía el proveedor al no haberse brindado en los términos adecuados, ahora es preciso determinar cómo esa garantía de seguridad se hubiese brindado adecuadamente. Este punto si bien no se menciona expresamente en la resolución es deducible cuando se detalla cómo se infringió el artículo 19 del Código de Protección al Consumidor.

La respuesta a esta incógnita estaría en dos temas: el respeto a los derechos fundamentales y la reforma de su normativa interna. Sobre lo primero, considerando a los mecanismos de seguridad no solo como medidas de protección y resguardo sino también como parte de las garantías implícitas que se entienden deben respetar los proveedores para brindar un servicio idóneo, es claro que estas solo se pueden cumplir si respetan los derechos y principios fundamentales que son transversales a toda rama del derecho, en especial aquellos contenidos en nuestra Constitución que cuentan con una eficacia horizontal y vertical. Por ende, al parecer no solo bastaba con que el reglamento interno de S.P.S.A. prohíba la privación de la libertad de los menores, sino que hubiese sido mejor si explicitaba que ninguna intervención debería conllevar a la afectación de su dignidad e integridad, pues de haber desarrollado mejor este

punto en su normativa privada probablemente su personal no hubiese procedido como lo hizo con el hijo de la señora Díaz.

Por ello, si bien concordamos con la resolución en cuanto a que fue la garantía de seguridad la que infringió el deber de idoneidad, consideramos que la Sala Especializada en Protección al Consumidor debió ahondar más y especificar cómo se hubiese cumplido adecuadamente la normativa respectiva.

## **VI. OTROS ASPECTOS RELEVANTES A TOMARSE EN CUENTA**

### **6.1 Test de Proporcionalidad: ¿El derecho a la propiedad que buscaba avalar el accionar de S.P.S.A. pueden justificar actos que puedan atentar contra la dignidad humana o la integridad física o psíquica?**

Un tema que consideramos que debió abordarse en la presente resolución es la ponderación de los derechos en conflicto, en cuanto podría haber ayudado a comprender mejor la posición de la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Así, y tomando en cuenta que bajo nuestra posición sí habría existido una justificación para la detención del menor, lo preciso debió ser explicarle al proveedor (S.P.S.A.) si esta era o no amparable por nuestro ordenamiento, razonamiento para el que un test de proporcionalidad resulta en un recurso adecuado.

Sobre esta metodología, nuestro Tribunal Constitucional<sup>12</sup> señala que este es un mecanismo que está orientado a resolver los casos difíciles donde se encuentren en conflicto derechos, principios o directrices, debiendo constatarse primero si alguna de estas fuentes del Derecho colisiona, lo cual sí sucede en el presente caso (derecho de propiedad de S.P.S.A. contra el derecho a la dignidad humana y el derecho a la integridad-física y psíquica- del menor hijo de la señora Díaz). Una vez delimitado lo anterior, según ese órgano, deben analizarse de manera

---

<sup>12</sup> Expediente N° 579-2008-PA/TC, fundamento 17

preclusiva el cumplimiento de los subprincipios de idoneidad (en términos constitucionales), necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

Bajo esa lógica, en primer lugar, en el test de idoneidad (en sentido constitucional), se debe analizar si existía una relación entre lo realizado por el personal de S.P.S.A. y la finalidad que se buscaba, debiendo analizarse por ello si la afectación a los derechos del menor logró cumplir la finalidad que se buscaba tutelar (el derecho a la propiedad de S.P.S.A.). En segundo lugar, en el análisis de necesidad, se verificará si hubiesen existido medidas menos gravosas que las adoptadas por el proveedor como solución a la problemática generada. Finalmente, en cuanto se superen los test anteriores, se pasaría al test de proporcionalidad en sentido estricto, el cual se regiría bajo la siguiente regla: “Cuanto mayor es el grado de la no satisfacción o de la afectación de un principio, tanto mayor tiene que ser la importancia de la satisfacción del otro” (Expediente N° 579-2008-PA/TC, fundamento 25).

Así, en el presente caso, se evidencia que las dos infracciones cometidas por S.P.S.A. (i. Detención del menor e inspección que terminó, pese a no encontrar indicio alguno de hurto, en la conducción de este a los servicios higiénicos y ii. La inspección corporal llevada a cabo al interior del baño que involucró que se desvista hasta quedar en ropa interior) buscaban y lograron su finalidad: evitar la sustracción de algún producto propiedad de S.P.S.A. de modo que salvaguarda su derecho a la propiedad. De este modo, se evidencia que dicho accionar cumpliría el test de idoneidad.

No obstante, se aprecia que ninguna de las dos actuaciones del proveedor pasaría el **test de necesidad**, en cuanto existían alternativas mejores y menos lesivas que pudiesen haber satisfecho los derechos del proveedor. De hecho, en la resolución, la Sala Especializada en Protección al Consumidor al consumidor señala que una revisión de las cámaras de seguridad pudo haber aclarado lo sucedido de una manera más eficaz y sin perjudicar al menor. Siendo así, ya no es posible proseguir al test de proporcionalidad en sentido estricto.

En resumen, se aprecia que si bien el accionar de S.P.S.A. seguía un propósito justificado (preservar sus bienes ante el contexto de inseguridad en el norte del Perú, el cual se motivó a raíz del sonido de la alarma a la salida del establecimiento), este no podría haberse amparado bajo motivo alguno según nuestro ordenamiento pues no prevalecerían sobre el derecho a la integridad y la dignidad humana, los cuales constituirían el límite que debe guiar la normativa interna de los proveedores para cumplir con el deber de idoneidad.

## **6.2 ¿Cuál hubiese sido un protocolo adecuado de intervención a menores en un establecimiento comercial que cumpla con el deber de idoneidad?**

Un tema interesante que no se abordó en la resolución materia de análisis pero que resulta de especial importancia es proponer cuál hubiese sido un protocolo adecuado en el caso de intervención a menores en establecimientos comerciales. Bajo esa lógica, amparándonos en las normas pertinentes procederemos a esbozar nuestra propuesta de protocolo, la cual sería la siguiente:

En primer lugar, debe descartarse que el sonar de la alarma del sensor de seguridad se haya dado por alguna falla técnica, debiéndose por ello proceder a que el menor pase por otro sensor. Si al pasar por este segundo sensor suena la alarma recién avanzamos al siguiente paso.

En segundo lugar, procederemos a dividir la intervención entre aquellos menores hasta los 14 años de aquellos que tienen de 14 a 18 años. Debemos recordar que según el artículo I del título preliminar del Decreto Legislativo N° 1348 (Código de Responsabilidad Penal de los Adolescentes) los menores de 14 a 18 años responden por la comisión de una infracción en virtud de una responsabilidad penal especial, siendo por ello que los menores hasta los 13 años son considerados inimputables jurídicamente.

Por ende, a nuestra consideración, en caso de la intervención de un menor hasta los 13 años (edad que tenía el menor agraviado en el presente caso), en caso de haber dado positivo al sonido de la alarma del sensor de seguridad, debería solo realizársele una inspección corporal. En caso de no hallársele objeto alguno, debería dejarse que prosiga su camino y se retire del local. Por ende, solo en caso de flagrancia, es decir que sí se le encuentre el bien hurtado o que la cámara de seguridad registre el hurto, podría llevarse a un área separada del público donde se espere a su padre o tutor a cargo para que se apersona y se haga cargo de la situación (probablemente cancelando el monto del objeto hurtado o devolviendo el bien sustraído). No debería llamarse a las autoridades correspondientes pues estaríamos ante un menor que no responde penalmente por sus acciones.

Proceder diferente sería en el caso de los menores de 14 a 18 años, en cuyo caso sí son pasibles de medidas socioeducativas y responden por sus actos. Por ello, en caso de flagrancia, es decir que se le halle el producto o las cámaras lo corroboren, debería conducírsele a un área apartada al público a la espera de su padre o tutor, además de contactar a las autoridades respectivas (Policía, Ministerio Público). Esto en virtud del artículo 2.2 del Decreto Supremo N° 002-2023-MIMP que establece el *Protocolo de actuación conjunta del Estado para la articulación de servicios en contexto de detención, retención e intervención policial a mujeres y personas en condición de vulnerabilidad*, normativa en la cual establece que en el caso de intervención a menores (se entiende que no sean inimputables) debe ponérseles a disposición de las autoridades correspondientes.

Ahora bien, ¿Qué sucedería si el menor no cuenta con padres o estos no son fáciles de ubicar? Solo en el supuesto de que se compruebe el hurto deberíamos aplicar el Decreto Supremo N° 002-2023-MIMP que señala también en su artículo 2.2 que en esos casos debería contactarse con personal el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (se entiende para que se apersona una trabajadora social).

Finalmente, cabe realizar una aclaración: según el artículo 444 del código penal se considera hurto si el bien sustraído supera el 10% de la UIT vigente (S/. 535 soles al presente año). Por lo tanto, si el bien sustraído por el menor es de un monto inferior solo debería buscarse contactar al padre o tutor para que se acerque y cancele el precio del producto sustraído, prescindiendo de llamar a las autoridades correspondientes. En caso de no poder contactárseles no queda otra alternativa que ordenarles que devuelvan el bien sustraído y dejarlos ir.

### **6.3 Sobre la suficiencia de la medida correctiva ordenada por Indecopi ¿existen algunas otras medidas que pudiese llevar a cabo el proveedor para evitar, en protección de su seguridad y la de los consumidores, otra futura infracción al deber de idoneidad?**

El último tema a tenerse en cuenta es sobre la medida correctiva ordenada por Indecopi en la 40352014/SPC-INDECOPI: “que el proveedor cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores” (extremo quinto). Sobre ello, consideramos que, si bien no está mal, la Sala Especializada en Protección al Consumidor pudo haber ordenado muchas otras medidas para un mejor cumplimiento del deber de idoneidad y prevención de reincidencia. Así, apreciamos que algunas de las medidas que inclusive puede adoptarlas S.P.S.A. a iniciativa propia para evitar infracciones futuras serían las siguientes:

- Implementar un área reservada exclusivamente para las revisiones corporales ante eventual indicio de hurto o robo: en efecto, si se encontrase un indicio delictivo para evitar tratos denigrantes la revisión que se hiciese debería realizarse en un ambiente totalmente separado del público.

- Capacitar a su personal de seguridad: de hecho, esta medida consideramos debió ordenarse prioritariamente pues como ya se señaló este caso las infracciones en gran medida se debieron a que el personal del propio proveedor no aplicó adecuadamente su reglamento interno. En ese sentido, para que dicha iniciativa privada sea eficaz debería saber aplicarse y eso solo se lograría si el

personal encargado de la seguridad tiene interiorizado cómo proceder en casos similares.

- Publicitar el reglamento interno de S.P.S.A. para que sea de conocimiento al público: al respecto, consideramos deberías hacerse esto no solo por un efecto de publicidad sino también porque ello podría generar un efecto disuasivo hacia los menores que quieran delinquir ya que el hecho de que ante indicio de hurto o robo genere que contacten a sus padres o tutores podría desalentar a que cometan un error.

-Capítulo especialmente para la intervención de menores: el reglamento interno debería tener, para evitar confusiones y una correcta aplicación, un capítulo por separado para menores y también otro capítulo para las otras personas vulnerables (adultos mayores, personas con discapacidad).

Inclusive, a propósito del fenómeno del compliance en materia de protección al consumidor, otra idea relacionada sería la elaboración de un programa de cumplimiento más completo. Sobre esto último, debemos recordar que “naturaleza del modelo de prevención es, precisamente, prevenir la comisión de posibles delitos o infracciones al ordenamiento jurídico por parte de la empresa. La idea de tener un órgano de cumplimiento, protocolos de investigación, canales de denuncia y demás medidas para identificar y prevenir riesgos en una empresa, deviene de la idea de anticiparse a la conducta, no de adoptar medidas correctivas contra la conducta”. (Montenegro, 2022, p. 72). Por ende, la idea es tener una sección especial que regule la intervención de menores y otra sección también para casos de otros miembros de la población vulnerable (adultos mayores, personas con discapacidad).

En síntesis, la presente resolución pudiese haber ordenado un mayor número de medidas correctivas en aras de buscar una mayor eficacia de su decisión y evitar así situaciones similares a futuro con S.P.S.A.

## VII. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

En resumen, en el presente caso se habrían cometido dos infracciones que vulneraron el deber de idoneidad establecido en el artículo 19 del Código de Protección al Consumidor. Sobre ello, para empezar, queda establecido que estamos ante dos infracciones no co-dependientes una de la otra, no existiendo consentimiento válido alguno que avale, justifique o resulte de atenuante al accionar desplegado por S.P.S.A. pues ninguno de los acompañantes del menor en cuestión podía representarlo válidamente y, además, conforme al principio del Interés Superior del Niño, ninguna de dichas actuaciones podría haberse permitido así hubiese existido consentimiento.

Además de ello, si bien es cierto que consideramos que la interceptación del menor e inspección corporal a la salida del establecimiento comercial si bien se encontraba cierta justificación en un contexto de inseguridad, esta no resultaba amparable conforme a nuestro ordenamiento jurídico por dos aspectos: en primer lugar, no siguió el protocolo que S.P.S.A. (el proveedor) había establecido en su reglamento interno y además se trató de una medida innecesaria y desproporcionada, pues existían alternativas menos lesivas a los derechos del menor y se le privó de su libertad más tiempo del necesario. Por otro lado, la inspección llevada a cabo en el baño del establecimiento comercial constituyó una práctica grave y atentatoria contra la integridad física y psíquica, así como a la dignidad del menor. Bajo un análisis de proporcionalidad, se determinó que ambas acciones si bien eran idóneas (en sentido constitucional) estas no superarían el test de necesidad pues, como ya se mencionó antes, S.P.S.A. contaba con otras alternativas que permitían cumplir la finalidad de proteger el patrimonio del proveedor sin lesionar o lesionando lo menos posible los derechos del consumidor agraviado (que en este caso es un menor cuya protección legal es mayor y por ende estaríamos ante una agravante que válidamente haría merecedor al proveedor de una sanción mayor).

Por lo anterior antes visto, se concluyó también que la garantía vulnerada fue el deber de seguridad que tenía el proveedor. Esta se habría trasgredido en cuanto no se brindó de manera idónea, pues la inspección realizada por el personal de

S.P.S.A. para cumplir con dicha garantía se efectuó lesionando la dignidad e integridad del menor hijo de la señora Díaz, quien gozaba de una protección especial al tratarse de un menor. Se evidencia que los derechos fundamentales con transversales a toda rama del Derecho y, en consecuencia, un proveedor solo puede cumplir adecuadamente una garantía si los tiene en cuenta en el despliegue de sus obligaciones.

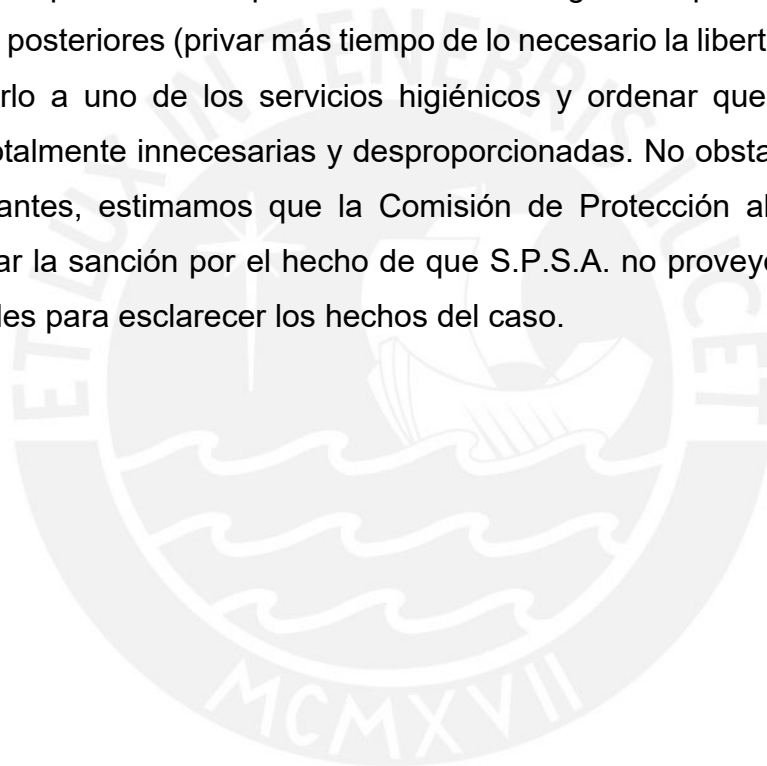
Asimismo, queda claro que ninguna normativa interna puede trasgredir los derechos fundamentales aun así se trate de un instrumento privado, no solo en concordancia con el principio de legalidad sino también porque los derechos fundamentales (de rango constitucional) prevalecen sobre la normativa interna de los particulares (el Tribunal Constitucional ya se ha pronunciado sobre ello). Por ello hemos llegado a la conclusión que la dignidad humana y la integridad son pilares fundamentales para delimitar los reglamentos internos cuando estos busquen establecer protocolos que les permitan cumplir con las garantías a las que se encuentren obligados.

Añadido a ello, se cuestiona un dato importante que no fue tomado en cuenta en el análisis de la Sala Especializada en Protección al Consumidor: el hecho de que S.P.S.A. no contribuyó con pruebas importantes para el esclarecimiento de los hechos (a las que se encontraba obligaba de proveer) como lo son las cámaras de video y los reportes del personal de seguridad. Si bien en virtud de la prohibición de la reforma peyorativa quizá no habría influido en la sanción, consideramos que se debió mencionar para evitar que el proveedor, a futuro, volviese a negarse a proporcionar pruebas de esa índole. Asimismo, se propuso que una intervención que hubiese respetado el deber de idoneidad debía hacerse respetando las normas de orden público y la edad del menor (a efectos de determinar las acciones a realizar en caso de estar ante un menor inimputable o uno que sí es sujeto de medidas socioeducativas).

Finalmente, se concluye que la medida correctiva impuesta resultaría insuficiente para tutelar los bienes jurídicos vulnerados y prevenir infracciones futuras de esta índole. En ese sentido, en tanto se infiere que el proceder del personal de S.P.S.A. se vio influido por una inadecuada aplicación de su reglamento interno,

las medidas a imponerse debieron estar orientadas a que se reforme su normativa con medidas que sean lo menos lesivas posible para los consumidores (con especial énfasis en quienes gozan de una protección especial en nuestro ordenamiento como lo son los menores de edad), se publicite dicha nueva normativa y se capacite adecuadamente al personal de seguridad.

Por todo lo antes visto nos encontramos conformes con la resolución materia de análisis dado que si bien en un inicio la interceptación del menor e inspección corporal encontraban razón objetiva en el sonido de la alarma del sensor de seguridad (y en parte también por el contexto de inseguridad que aqueja al país), las acciones posteriores (privar más tiempo de lo necesario la libertad del menor, decidir llevarlo a uno de los servicios higiénicos y ordenar que se desvista) resultaron totalmente innecesarias y desproporcionadas. No obstante, como ya señalamos antes, estimamos que la Comisión de Protección al Consumidor debió agravar la sanción por el hecho de que S.P.S.A. no proveyó las pruebas indispensables para esclarecer los hechos del caso.



## BIBLIOGRAFÍA

Campos Murillo, W. (2012). Aplicabilidad de la teoría de las cargas probatorias dinámicas al proceso civil peruano. Apuntes iniciales. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 7(8/9), 201-214. <https://doi.org/10.35292/ropj.v7i8/9.281>

Chang Tokushima, J. (2012). ¡Compre ahora!... ¿Pruebe después?: la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. *IUS ET VERITAS*, 22(44), 200-211. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12030>

Corte Interamericana de Derechos Humanos (2014) *Opinión consultiva OC-17/02. Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño*. Fecha de resolución: 28 de agosto del 2002. [https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_17\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_17_esp.pdf)

Corte Interamericana de Derechos Humanos (2014) *Opinión consultiva OC-21/14. Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional*. Fecha de resolución: 19 de agosto del 2014. <https://www.acnur.org/media/opinion-consultiva-oc-21-14-derechos-y-garantias-de-ninas-y-ninos-en-el-contexto-de-la>

Corte Suprema de Justicia de la República (2013) Recurso de Nulidad N° 3581-2012 Junín. Fecha de Resolución: 18 de julio del 2013.

Durand Carrión, J. (2007) *Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú*. Fondo Editorial USMP.

Durand Carrión, J. (2010). Determinación del Derecho del Consumidor como Disciplina Jurídica Autónoma. *Derecho & Sociedad*, (34), 69-81. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13329>

Durand Carrión, J. (2013). Nuevos Criterios Resolutivos de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal del Indecopi, una Nueva Mirada de la Dimensión Real del Mercado y los Consumidores en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (41), 289-296.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/12779>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) *Perú: Anuario Estadístico de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana, 2018-2022*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1942/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1942/libro.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024) *Informe técnico - Estadísticas de Seguridad Ciudadana. Julio - Diciembre 2023*.  
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/seguridad-ciudadana-julio-diciembre-2023.pdf>

Isler Soto, E. (2016). *Derechos de los consumidores frente a los sistemas de seguridad de los establecimientos comerciales*. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5853780>

Maraví Contreras, A. (2013). Breves apuntes sobre el sistema de protección al consumidor en el Perú. *Revista De Actualidad Mercantil*, (2), 31-41.  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/12897>

Melgar Cucho, J. L. (2022). El ne bis in ídem como principio difuminado en la jurisprudencia penal nacional. *Ius Vocatio*, 5(5), 71-95.  
<https://doi.org/10.35292/iusVocatio.v5i5.607>

Montenegro Ruíz, G. (2022) El *compliance* en protección al consumidor: ¿realmente es una figura beneficiosa para el proveedor? *El Compliance Empresarial en el Perú* (76).70-83. <https://rpde.tytl.com.pe/wp-content/uploads/2022/11/05-EL-COMPLIANCE-EN-PROTECCION-AL-CONSUMIDOR.pdf>

Nogueira Alcalá, H. (2015). Los estándares de la CIDH sobre niños en situación de riesgo como grupo vulnerable que requieren de medidas especiales de protección por parte del Estado. *Pensamiento Constitucional*, 20(20), 185–215. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r19001.pdf>

Rolla, G. (2008): Justicia Constitucional y Derechos Fundamentales. Editora Jurídica Grijley.

Tambussi, C. (2014). Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. *LEX - REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS*, 12(13), 89-112. <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v12i13.38>

Tambussi, C. (2007). Los derechos del consumidor como derechos humanos. En Gordillo A. et al. *Derechos Humanos*, 6° edición, <https://www.gordillo.com/DH6/dh.pdf>

Tribunal Constitucional del Perú (1993) Expediente N° 067-93-AA/TC. Fecha de Resolución: 12 de diciembre del 1996. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/1997/00067-1993-AA.html>

Tribunal Constitucional del Perú (2006) Expediente N° 2273-2005-PHC/TC. Fecha de Resolución: 20 de abril del 2006. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2006/02273-2005-HC.html>

Tribunal Constitucional del Perú (2007) Expediente N° 10087-2005-PA/TC.  
Fecha de Resolución: 18 de diciembre del 2007.  
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2007/10087-2005-AA.pdf>

Tribunal Constitucional del Perú (2010) Expediente N° 02079-2009-PHC/TC.  
Fecha de Resolución: 9 de setiembre del 2010.  
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2010/02079-2009-HC.html>

Tribunal Constitucional del Perú (2013) Expediente N° 00325-2012-PHC/TC.  
Fecha de Resolución: 29 de octubre del 2013.  
<https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2014/00325-2012-HC.html>

Tribunal Constitucional del Perú (2021) Expediente N° N.° 03431-2017-PHC/TC.  
Fecha de Resolución: 8 de abril del 2021.  
<https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2021/03431-2017-HC.pdf>

## **ANEXOS**

RESOLUCIÓN N° 4035-2014/SPC-INDECOPI



# El Peruano

www.elperuano.pe | DIARIO OFICIAL

AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN

Jueves 26 de marzo de 2015



**Confirman en diversos extremos la  
Resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM  
que declaró fundada denuncia y dispuso  
sanción contra Supermercados  
Peruanos Sociedad Anónima o S.P.S.A.**

**RESOLUCIÓN N° 4035-2014/SPC-INDECOPI**

**NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**

**TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**  
**Sala Especializada en Protección al Consumidor**
**RESOLUCIÓN 4035-2014/SPC-INDECOPI****EXPEDIENTE 250-2013/CPC-INDECOPI-LAM**

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE LAMBAYEQUE  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : MARICELA DÍAZ DÍAZ  
**DENUNCIADA** : SUPERMERCADOS PERUANOS SOCIEDAD ANONIMA 'O' S.P.S.A.  
**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
 IDONEIDAD  
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
**ACTIVIDAD** : SUPERMERCADOS, BODEGAS, MINIMARKETS Y SIMILARES

**SUMILLA:** Los mecanismos de vigilancia y seguridad adoptados por los proveedores en sus establecimientos comerciales con el fin de resguardar su patrimonio no pueden afectar de manera injustificada la tranquilidad o la dignidad de los consumidores que acuden a sus locales. La intervención por parte del personal de seguridad de un establecimiento comercial deberá realizarse dentro de los límites que impone el respeto a la persona humana y su dignidad.

En atención a ello, se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra Supermercados Peruanos S.A. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber incurrido en dos conductas:

- (i) No empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que de manera injustificada procedió con la intervención del menor hijo de la denunciante; y,
- (ii) durante la revisión a la que fue sometido el menor, el personal de seguridad de Supermercados Peruanos S.A. le brindó un trato inadecuado, habiéndosele despojado de sus prendas de vestir hasta que quedara en ropa interior.

**SANCIÓN: 125 UIT**

**25 UIT : por la intervención injustificada**  
**100 UIT: por el trato inadecuado.**

Lima, 25 de noviembre de 2014

**ANTECEDENTES**

1. El 31 de octubre de 2013, la señora Maricela Díaz Díaz (en adelante, la señora Díaz) denunció a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima 'O' S.P.S.A.<sup>1</sup> (en adelante, Supermercados Peruanos), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque (en adelante, la Comisión), por infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- (i) El 13 de octubre de 2013, a las 19:30 horas, su menor hijo de iniciales A.G.C.D. (de trece años de edad) acudió, acompañado de sus dos hermanas, una menor de 3 años de edad y la señorita Almendra Natalia Cornejo Díaz, de 18 años de edad (en adelante, la señorita Cornejo) y del señor Miguel Ángel Huamán Zevallos (amigo de su hermana mayor; en adelante, el señor Huamán), al establecimiento comercial Plaza Veá, del Centro Comercial Real Plaza de Chiclayo, con la finalidad de comprar unas golosinas;
- (ii) luego de haber cancelado el precio de los productos y cuando se disponían a retirarse del local, se activó el sensor de alarma de la puerta, lo que motivó la intervención de un empleado de seguridad;
- (iii) el empleado registró a su menor hijo en medio del público que entraba y salía de la tienda, sin encontrarle objeto alguno, luego de ello, llamó a otro empleado de rango superior, el mismo que dispuso que su hijo fuera conducido al baño para hacerle una nueva revisión que implicó despojarlo de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior y el registro de su boca y cuerpo, siendo que además se le hizo preguntas totalmente impertinentes (como si había sido operado de la próstata). Todo ello se produjo delante de otras personas que hacían uso de los servicios higiénicos, sin importar el pudor y la vergüenza del menor;
- (iv) al no encontrarle ningún objeto, el personal pidió al menor que se vistiera y se retirara. En dicho momento, la señorita Cornejo exigió que se pidieran las disculpas del caso, en tanto se había cometido un abuso; sin embargo, el personal de la denunciada se negó a ello y los expulsó del establecimiento;
- (v) de manera inmediata su hija le comunicó lo sucedido, por lo que acudió al establecimiento para reclamar y exigir las explicaciones del caso;
- (vi) el personal de seguridad admitió que había realizado el registro del menor (tanto en la puerta como en el baño) y que no encontraron objeto alguno, por lo que en compensación se le ofreció entregar algún alimento de la tienda, lo cual rechazó; y,
- (vii) presentó una denuncia ante la Comisaría de Chiclayo contra el personal de seguridad de Supermercados Peruanos, pues los hechos acontecidos constituían una agresión al honor de sus hijos.

2. Mediante Resolución 1 del 4 de noviembre de 2013, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a Supermercados Peruanos que cumpliera con presentar la documentación que registrara los hechos ocurridos el 13 de octubre de 2013, como es el cuaderno de incidencias, cuaderno de reporte del personal de seguridad; y, video de las cámaras de vigilancia. Dicho requerimiento no fue absuelto por Supermercados Peruanos, por lo cual se le inició un procedimiento sancionador por infracción del artículo 5° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>2</sup>.

1 RUC 20100070970. Domicilio Fiscal: Calle Morelli N° 181 Int. P-2 Lima - Lima - San Borja.

2 **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 5°.-** Quien a sabiendas proporcione a una Comisión, a una Oficina o a una Sala del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual información falsa u oculte, destruya o altere información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido por la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, o sea relevante para efectos de la decisión que se adopte, o sin justificación incumpla los requerimientos de información que se le haga o se niegue a comparecer o mediante violencia o amenaza impida o entorpezca el ejercicio de las funciones de la Comisión, Oficina o Sala del Tribunal, será sancionado por ésta con multa no menor de una UIT ni mayor de 50 (cincuenta) UIT, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda. La multa se duplicará sucesivamente en caso de reincidencia.

3. El 20 de noviembre de 2013, Supermercados Peruanos presentó sus descargos, señalando que era de público conocimiento la existencia de numerosos casos de personas (denominadas "tenderos") que sustraían mercadería y las pertenencias de los clientes, por lo cual había intensificado las medidas de seguridad adoptadas. Así, indicó que los procedimientos de seguridad en sus establecimientos eran preventivos, apuntando a evitar prácticas sistemáticas de sustracción de mercadería en detrimento de la empresa y demás consumidores. Agregó que las intervenciones se realizaban con el consentimiento previo y expreso de los consumidores, siendo que en el caso de niños, se solicitaba la autorización del padre, tutor o persona a su cargo; o, ante la negativa del cliente, con la participación de por lo menos un miembro de la Policía Nacional del Perú.

4. De otro lado, en relación a los hechos ocurridos el 13 de octubre de 2013, señaló lo siguiente:

(i) La señora Díaz no acreditó los hechos materia de denuncia, siendo que la misma únicamente reflejaba que el 13 de octubre de 2013 su menor hijo realizó compras en su establecimiento comercial y que en ningún momento se le retuvo en contra de su voluntad;

(ii) durante la intervención, mantuvo una coordinación permanente con la señora Díaz, quien brindó su autorización para que el menor fuera trasladado a un área privada y de este modo evitar su exposición frente a terceros. Prueba de ello es que la señora Díaz en ningún momento hizo alusión a que su hijo hubiera sido jaloneado o recibido una agresión física o verbal; y,

(iii) la denuncia penal presentada por la señora Díaz fue declarada improcedente y archivada.

5. El 6 de diciembre de 2013, la señora Díaz presentó un escrito mediante el cual negó que personal de Supermercados Peruanos hubiera requerido su autorización para la intervención de su menor hijo, en tanto ella no estuvo presente en el establecimiento cuando se produjeron los hechos.

6. Mediante Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, del 25 de abril de 2014, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

(i) Declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, en tanto se verificó que Supermercados Peruanos incurrió en las siguientes infracciones: (i) no empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad en su establecimiento comercial, originando que el hijo de la denunciante fuera intervenido de manera injustificada; y, (ii) brindó un trato inadecuado al hijo de la denunciante;

(ii) ordenó a Supermercados Peruanos como medida correctiva, que cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores; y,

(iii) sancionó a Supermercados Peruanos con una multa total de 150 UIT y la condenó al pago de las costas y costos del procedimiento<sup>3</sup>.

7. El 12 de mayo de 2014, Supermercados Peruanos apeló la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, señalando lo siguiente:

(i) El menor fue intervenido debido a que la alarma se activó cuando pasó por ella, lo cual era evidencia de un posible hurto, siendo que ante dicha situación, todo consumidor conoce que debe prestar las facilidades para que se le registre. En atención a ello, la intervención realizada al menor no fue injustificada como erróneamente señaló la Comisión;

(ii) la Comisión también incurrió en un error al señalar que su procedimiento de intervención solo permitía el registro del cliente en caso de flagrante delito. En efecto, dicho procedimiento señalaba que era suficiente que existiera evidencia de acto ilícito, justamente por ello, su personal realizaba la intervención para verificar si se había cometido el delito;

(iii) la intervención de personal de la PNP se producía recién cuando se detectaba el hurto;

(iv) por un error indicó que la que había dado su consentimiento fue señora Díaz en lugar de hacer alusión a la hermana del menor (la señorita Cornejo); sin embargo, dicha situación no significaba que no hubiera existido consentimiento;

(v) el hecho de que en las declaraciones testimoniales se haya sostenido que el menor fue intervenido sin autorización, no podía ser considerado como un medio probatorio pleno en su contra, pues se trataba de simples declaraciones de las personas que acompañaron al menor y que por ende se sentían afectados con la intervención;

(vi) en el expediente no obraba medio probatorio alguno que acreditara que la revisión que se practicó al menor fue contra su voluntad; por el contrario, el hecho de que los señores Huamán y Cornejo afirmaran que el menor fue conducido al baño demostraba que fue bajo su consentimiento, a pesar de que no hubieran estado de acuerdo con la medida;

(vii) el procedimiento de revisión se llevó a cabo respetando la dignidad del menor, en tanto se realizó en un baño privado del local que se encontraba vacío, sin que la denunciante haya presentado medio probatorio alguno que demostrara su alegato referido a que dicho ambiente se hubiera encontrado concurrido;

(viii) existían contradicciones en las declaraciones formuladas por el señor Huamán y la señorita Cornejo respecto al trato dispensado al menor, pues esta señaló que su hermano fue sujetado por el cuello y aquél, de manera titubeante, señaló que fue sujetado por atrás;

(ix) del mismo modo, el señor Huamán señaló en un primer momento que el menor quedó completamente desnudo; y, posteriormente, que estaba con ropa interior;

(x) las preguntas realizadas al menor (como si tenía brackets, curaciones dentales, placas o alguna operación) se encontraban justificadas en tanto se buscaba determinar la razón por la cual se activaron los sensores;

(xi) la Comisión incurrió en contradicción al señalar que no era materia controvertida la detención del menor, pues precisamente el análisis respecto del primer cargo imputado consistió en determinar si el menor fue detenido injustificadamente; y,

(xii) no podía ser sancionada por no aplicar su propio código de seguridad, en tanto este es un instrumento privado y voluntario, que las empresas se encuentran facultadas a adoptar.

8. Asimismo, Supermercados Peruanos señaló que pese a que las conductas imputadas habían configurado una única infracción, se le sancionó de manera independiente. Sin perjuicio de ello, cuestionó la graduación de la sanción efectuada por la Comisión en atención a los siguientes alegatos:

(i) En relación a la multa de 50 UIT por no haber empleado adecuadamente los mecanismos de seguridad, alegó:

- no existió la gravedad alegada por la Comisión, pues cumplió con su reglamento interno;
- no obtuvo beneficio alguno ya que implementó mecanismos de seguridad y capacitó a su personal;
- en cuanto a los efectos en el mercado, era erróneo señalar que la conducta verificada ocasionaba inseguridad en los consumidores; y,
- no se produjo un perjuicio de carácter moral en agravio del menor, lo cual había quedado acreditado; y,

3 Cabe señalar, que si bien en la parte resolutoria de la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, no se consignó el extremo referido al pago de las costas y costos del procedimiento, de la lectura de la referida resolución se aprecia que en el párrafo 111 y 112 de la misma, la Comisión ordenó a Supermercados Peruanos efectuar dicho reembolso en favor de la denunciante.

(ii) En relación a la multa de 100 UIT por el trato trato inadecuado dispensado al menor, alegó:

- la Comisión incurrió en un error al considerar que por tratarse de un menor se trataba de una conducta muy grave;
- no se habían generado beneficios a su favor;
- no se habían generado efectos negativos en el mercado;
- no se había probado un daño resultante de la conducta infractora, no pudiendo considerarse un daño psicológico potencial;
- la probabilidad de detección no era baja como señaló la Comisión, ya que un acto de este tipo siempre es comunicado a los familiares, quienes deciden si debían interponer una denuncia; y,
- el hecho de que una empresa tuviera 35 años en el mercado, no garantizaba que sus mecanismos de seguridad funcionaran de manera perfecta.

9. Finalmente, Supermercados Peruanos reiteró sus alegatos referidos a las pérdidas que ocasionaban los hurtos en los supermercados y el uso que los tenderos venían haciendo de menores de edad para evitar sospechas. Indicó que si se sancionara a un proveedor por revisar a un menor luego de que se hubieran activado las alarmas, se reduciría la posibilidad de detección de los tenderos, lo cual sería aprovechado por dichas personas. En atención a ello, consideró que la revisión exhaustiva, pero mesurada al menor, luego de la activación de la alarma se justificaba en el incremento de tenderos y delincuencia en la localidad.

10. El 8 de julio de 2014, Supermercados Peruanos presentó un escrito señalando que la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Chiclayo había emitido una resolución concluyendo que no procedía formalizar ni continuar con la investigación preparatoria contra el personal de seguridad de la denunciada<sup>4</sup> por presunto delito contra la libertad en la modalidad de coacción y violación de la intimidad del menor. Asimismo, solicitó el uso de la palabra.

11. El 25 de noviembre de 2014, se llevó a cabo la audiencia de informe oral con la participación de la señora Díaz y el representante de Supermercados Peruanos.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre los cargos imputados

12. En la Resolución 1 del 4 de noviembre de 2013, la Comisión imputó a Supermercados Peruanos dos hechos:

- (i) No empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad en su establecimiento comercial, originando que el hijo de la denunciante fuera intervenido de manera injustificada; y,
- (ii) brindó un trato inadecuado al hijo de la denunciante.

13. En su apelación, Supermercados Peruanos señaló que estos hechos debieron considerarse como una sola infracción al deber de idoneidad, pues de lo contrario se le estaría imponiendo dos sanciones por una misma conducta.

14. Del análisis de las imputaciones efectuadas en contra de Supermercados Peruanos, se advierte que si bien ambas conductas constituyen infracciones al deber de idoneidad, las mismas son independientes.

15. En efecto, en la primera imputación, referida a que los mecanismos de seguridad de la denunciada no habrían sido aplicados adecuadamente, generando la intervención injustificada del hijo de la denunciante, lo que corresponde analizar es si dadas las circunstancias específicas en las que se produjeron los hechos, se encontró justificado que personal de Supermercados Peruanos interviniera al hijo de la señora Díaz, registrándolo a la salida del establecimiento y trasladándolo a otro ambiente al interior de la tienda.

16. En la segunda imputación, referida a que el menor habría recibido un trato inadecuado, corresponde analizar si las acciones adoptadas por el personal de Supermercados Peruanos durante su revisión en el baño, fueron adecuadas; o, si por el contrario, se afectó la dignidad o el pudor del menor, como alegó la denunciante.

17. Tal como puede apreciarse, las conductas imputadas por la Comisión pueden y deben ser evaluadas de manera independiente, pues lo que se resuelva respecto a una no afecta la decisión que se adopte respecto a la otra. En efecto, si se determinara que el proveedor no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad y que la intervención que realizó fue injustificada, aquél habrá cometido una infracción, al margen de si la revisión realizada se produjo mediante un trato inadecuado o indebido contra el menor, pues puede determinarse que este segundo cargo resulte infundado (si no existieran pruebas) y, pese a ello, se declarara fundada la primera imputación.

18. En esa línea, si se determinara que el proveedor no aplicó adecuadamente sus mecanismos de seguridad e intervino de manera injustificada al menor y además que durante la revisión posterior que se le realizó en el baño le brindó un trato inadecuado (a través de un presunto despojo de sus prendas de vestir); habría incurrido en dos conductas infractoras.

19. De acuerdo a lo señalado, corresponde desestimar el alegato de Supermercados Peruanos respecto a la independencia de las conductas infractoras imputadas.

### Sobre las condiciones de seguridad en los establecimientos comerciales

20. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>5</sup> establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Como parte del cumplimiento de dicho deber de defensa, el Código reconoce una serie de derechos para los consumidores e impone una serie de deberes que debe cumplir todo proveedor en la comercialización de productos o prestación de servicios en el mercado.

21. El artículo 19° del Código<sup>6</sup> establece la responsabilidad de los proveedores respecto a la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de desarrollar sus ofertas en el mercado en las condiciones previsibles atendiendo a la regulación que sobre el particular se haya establecido, a la información brindada o a la naturaleza de los productos o servicios.

22. Ahora bien, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los productos o servicios adquiridos, sino que también comprende aquellas condiciones que los proveedores ofrecen conjuntamente con sus prestaciones principales. Siendo así, condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la adquisición de un producto o a la prestación de un servicio, de modo tal que si no se incluyen o garantizan mínimamente dichas condiciones, las relaciones de consumo no se materializarían dentro de parámetros de idoneidad.

<sup>4</sup> De acuerdo a la Disposición Fiscal N° 4, del 2 de junio de 2014, el imputado sería "Fonseca y L.Q.R.R."

<sup>5</sup> **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.-** 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 encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

23. En atención a ello, los proveedores pueden adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su patrimonio y el de los propios consumidores, para que estos puedan disfrutar de las prestaciones principales, pudiendo destinar parte de su personal para tal fin o contratar a terceros que se encarguen de proveer seguridad en sus locales.

24. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que el proveedor emplee para la vigilancia, seguridad y control de sus establecimientos, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los consumidores que acuden a sus locales o vulnerar su dignidad.

#### Sobre el empleo inadecuado de mecanismos de seguridad

25. En su denuncia, la señora Díaz señaló que Supermercados Peruanos empleó inadecuadamente sus mecanismos de seguridad pues luego que la alarma sonara y que el personal de seguridad verificara que su menor hijo no llevaba objeto alguno consigo, lo trasladó a un lugar distinto (baño de la tienda).

26. Supermercados Peruanos señaló que la intervención al menor se produjo de manera justificada, debido a que el sensor de la alarma se activó cuando pasó por ella, siendo dicha situación suficiente para que se procediera a revisarlo, lo cual se realizó con el consentimiento de la señorita Comejo. Supermercados Peruano alegó la existencia de numerosos casos de sustracción de mercadería en diferentes tiendas, bajo la modalidad de los denominados "tenderos", quienes también hacían uso de menores de edad para evitar sospechas. Precisó que en atención a ello, sus procedimientos de seguridad eran preventivos y apuntaban a evitar prácticas sistemáticas de sustracción de mercadería en detrimento de la empresa y demás consumidores, siendo dicha práctica razonable.

27. Este Colegiado considera, tal como se señaló en el numeral 23 y 24 de la presente resolución, que a efectos de prevenir eventuales hurtos de mercadería en sus establecimientos, los proveedores tienen la facultad de adoptar mecanismos de seguridad; no obstante, las medidas que implementen no pueden afectar injustificadamente la tranquilidad de los clientes que acuden de compras a sus locales<sup>7</sup>. En estos casos, no se discute la potestad del proveedor de contar con diversos procedimientos de seguridad ante la detección de incidentes irregulares como el hurto o robo de mercadería, sino la afectación indebida e injustificada a los derechos de los consumidores.

28. Con la finalidad de contar con mayores elementos probatorios, la Secretaría Técnica de la Comisión requirió a Supermercados Peruanos la presentación de: (i) el original o copia legible del cuaderno de incidencias del 13 de octubre de 2013; (ii) el original o copia legible del cuaderno de reporte de personal de seguridad del 13 de octubre de 2013; y, (iii) el video de las cámaras de vigilancia del establecimiento del 13 de octubre de 2013, entre las 19:30 y 21:00 horas; sin embargo, Supermercados Peruanos incumplió con el requerimiento formulado. Por ello, corresponde emitir un pronunciamiento en función de los medios probatorios que obran en el expediente.

29. En el presente caso, Supermercados Peruanos ha reconocido que el hijo de la señora Díaz (de trece años de edad) de iniciales A.G.C.D., fue intervenido por su personal de seguridad en la puerta de salida y luego conducido a otro ambiente (baño de la tienda) debido que al intentar salir del local sonó la alarma de seguridad. Asimismo, no resulta un hecho controvertido que cuando el menor fue intervenido y revisado en la puerta del local no se le encontró objeto alguno de propiedad de Supermercados Peruanos.

30. Por su parte, la denunciada señaló que la intervención realizada al menor se encontró justificada por el solo hecho de que las alarmas se activaron cuando pasó por ellas.

31. Al respecto, esta Sala coincide con Supermercados Peruanos en que la activación de un sensor de seguridad, que puede ser originada por diversas situaciones como la presencia de un dispositivo que se ha omitido retirar del producto luego de haber sido cancelado o, porque se está sustrayendo indebidamente el producto, habilita al proveedor a ejecutar sus mecanismos de seguridad (como revisar bolsas y comprobantes de pago).

32. No obstante, en el presente caso, la intervención realizada al hijo de la denunciante, no implicó únicamente una revisión en la puerta de salida del establecimiento; sino, la conducción de dicho menor a otro ambiente de la tienda. Es decir que, pese a que el personal de seguridad no encontró objeto alguno en posesión del menor después de efectuado el registro a la salida del establecimiento, persistió con su revisión, trasladándolo a otro ambiente de la tienda.

33. Ello, a criterio de este Colegiado no se encontraba justificado por el solo hecho de que se activaran las alarmas, máxime si existe la posibilidad -como admitió la denunciada<sup>8</sup>- de que ello suceda por una causa distinta a transitar con un producto que tenga adherido un dispositivo.

34. Atendiendo a ello, una intervención como aquella de la que fue objeto el hijo de la denunciante (retención y conducción a otro ambiente del establecimiento) no se encuentra justificada por la sola activación de una alarma, pues en el presente caso existieron otros elementos que pudieron ser analizados antes de someter al menor a una revisión de ese tipo (como la revisión de las cámaras de seguridad, lo que no hizo la denunciada a pesar de contar con ellas), ello con la finalidad de evitar una intervención injustificada.

35. No obstante, en el presente caso, el personal de seguridad de la denunciada procedió a conducir al menor hijo de la denunciante a otro ambiente distinto al lugar en el que se encontraba, pese a que ya había sido revisado y no se le había encontrado objeto alguno y sin más elementos que evidenciaran que el menor hubiera intentado llevarse un producto, pues la denunciada no ha sustentado siquiera que su personal de seguridad haya detectado -previamente a la retención- que el menor de edad o sus acompañantes hubiesen tenido alguna conducta sospechosa durante su estadía en la tienda.

36. Cabe indicar que aun cuando no se hubiera utilizado violencia física para trasladar al menor de edad a otro ambiente, ello constituye una situación que afectó la tranquilidad del menor y que en el presente caso se llevó a cabo de manera injustificada.

37. Por otra parte, Supermercados Peruanos alegó que se le estaría sancionando por considerar que no aplicó su propio código de seguridad correctamente, siendo éste un instrumento privado y voluntario, que las empresas se encontraban facultadas a adoptar. Sobre el particular, debe precisarse que lo que se ha analizado no son los mecanismos de seguridad previstos por la denunciada en su procedimiento interno; sino, si las medidas adoptadas en el caso concreto fueron idóneas en función a las legítimas expectativas del consumidor.

38. Conforme a lo antes expuesto, Supermercados Peruanos intervino al menor disponiendo de forma indebida su traslado a un lugar distinto al que se encontraba, lo cual denota que los mecanismos de seguridad empleados por la denunciada no resultaron ser eficientes, defraudando con ello las expectativas legítimas del menor y afectando su tranquilidad de manera injustificada, lo cual resulta una infracción al deber de idoneidad; máxime si se tiene en cuenta que en el presente caso, la alarma de seguridad (sensor de alarma) de la tienda falló, pues ésta se activó sin que el menor hijo de la denunciante haya poseído -al momento de la intervención- un producto que tuviese adherido un dispositivo destinado a activar tal sensor.

7 Al respecto, ver Resolución 2281-2013/SPC-INDECOPI, del 21 de agosto de 2013, Resolución 2672-2013/SPC-INDECOPI, del 30 de setiembre de 2013 y Resolución 3048-2014/SPC-INDECOPI, del 10 de setiembre de 2014.

8 Durante el informe oral llevado a cabo ante la Sala, la vocal Ana Asunción Ampuero Miranda preguntó al representante de Supermercados Peruanos cuál fue la razón por la cual se activó el sensor de la alarma si el menor no llevaba consigo ningún producto con un dispositivo adherido; ante ello, el representante de la denunciada respondió lo siguiente:

"(...) en realidad, nosotros no tenemos una respuesta específica sobre por qué se activó el sensor, muchas veces los sensores se activan y bien esto viene porque algunas personas o bien usan brackets o bien tienen algún fierro en el cuerpo, muchas veces existen operaciones, muchas veces existen elementos en nuestro cuerpo que terminan haciendo activar los sensores (...)".

39. Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada, modificando sus fundamentos, en el extremo que declaró fundada la denuncia por la intervención injustificada a la que fue sometido el hijo de la denunciante.

#### Sobre el trato inadecuado brindado al menor

40. Tal como esta Sala lo ha señalado en los acápites anteriores, los mecanismos de vigilancia y seguridad adoptados por los proveedores no pueden afectar de manera injustificada la tranquilidad o la dignidad de los consumidores que acuden a sus locales.

41. En efecto, la protección de intereses patrimoniales, aun cuando legítimos, no puede justificar una vulneración al pudor o la dignidad de las personas. En ese sentido, una intervención por parte del personal de seguridad de un establecimiento comercial deberá realizarse dentro de los límites que impone el respeto a la persona humana y su dignidad.

42. En el presente caso, la señora Díaz cuestionó la revisión a la que fue sometido su menor hijo, en tanto se realizó al interior del baño público de la tienda, despojándolo de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior, auscultándole su cuerpo y realizándole preguntas totalmente impertinentes (como si había sido operado de la próstata). En atención a ello, la denunciante concluyó que la revisión efectuada por el personal de Supermercados Peruanos afectó la dignidad y pudor del menor.

43. Al respecto, en el informe oral llevado a cabo ante esta Sala<sup>9</sup>, Supermercados Peruanos aceptó que su procedimiento de revisión implicó trasladar al menor de edad a uno de los baños de la tienda, en donde fue desvestido, limitándose a señalar que todo ello fue justificado, que ocurrió con el consentimiento de las personas responsables del menor y sin mediar agresión física o verbal. A fin de respaldar sus alegatos, presentó copia de la Disposición 4 del 2 de junio de 2014, emitida por el Fiscal Provincial Penal del Cuarto Despacho de Investigación de Chiclayo (en adelante, el Fiscal), en la que se concluyó que no procedía formalizar ni continuar con la investigación preparatoria por presunto delito contra la libertad en la modalidad de coacción y violación de la intimidad del menor seguido contra el personal de seguridad de Supermercados Peruanos.

44. De la lectura de la referida Disposición, se advierte que si bien el Fiscal determinó que correspondía archivar la denuncia formulada por la señora Díaz (debido a que los hechos denunciados no se ajustaban al tipo penal analizado pues no había mediado violencia o amenaza), en dicho pronunciamiento, la referida autoridad determinó algunos elementos de la forma en cómo ocurrieron los hechos denunciados que deben ser valorados:

"Bajo esos parámetros se concluye que el haber retenido por cerca de 20 minutos al menor agraviado y haberlo llevado al baño de hombres a fin de someterlo a una revisión corporal y de sus prendas de vestir, dejándolo sólo en ropa interior e incluso haberle revisado la boca no tienen la fuerza suficiente para que la víctima sea compelida en su voluntad, es más el menor agraviado al parecer a prestado su colaboración en su revisión corporal, por cuanto la denunciante no hace referencia que su menor hijo haya sido jaloneado o haber recibido alguna agresión física o verbal; dado que en los hechos que se denuncian no involucran el ejercicio de una fuerza física que le haya impedido desplazarse al menor agraviado para salir del Centro Comercial; ni una amenaza suficiente que genere temor tal que impida ejercer tal acción (...)" [sic]

(El subrayado es nuestro)

45. Tal como puede apreciarse del texto citado de la disposición fiscal, en esta se concluyó que en el interior del baño de hombres, el menor fue sometido a una revisión corporal y de sus prendas de vestir, quedando dicho menor únicamente en ropa interior.

46. La denunciada ha alegado que las declaraciones formuladas por el señor Huamán eran contradictorias, al haber señalado en un primer momento que el menor quedó completamente desnudo y posteriormente, que quedó en ropa interior; asimismo, que existió contradicción entre su declaración y la de la señorita Comejo respecto a la forma en que fue conducido el menor al baño, en tanto la primera señaló que el menor fue tomado por el cuello y el señor Huamán, de manera titubeante, señaló que fue tomado por atrás.

47. Respecto a la supuesta inconsistencia entre las declaraciones del señor Huamán, referidas a si el menor quedó desnudo o en ropa interior, cabe señalar que dicho alegato no resulta amparable en la medida que se ha verificado que el menor hijo de la denunciante fue sometido a una revisión que implicó despojarlo de sus prendas de vestir (conforme a las declaraciones de la denunciada y lo señalado por el Fiscal).

48. En cuanto a la inconsistencia alegada entre las declaraciones del señor Huamán y la señorita Comejo sobre cómo habría sido llevado el menor a otro ambiente, cabe señalar que el hecho de que las declaraciones formuladas no sean exactamente iguales no las hace contradictorias, pues de la revisión de las mismas no se advierten inconsistencias, ni afirmaciones que den cuenta de hechos diferentes que enerven el hecho que el menor fue conducido a otro ambiente para continuar con su revisión.

49. La denunciada ha señalado que el procedimiento de revisión se llevó a cabo respetando la dignidad del menor, al practicarlo en un baño privado del local que se encontraba vacío. Al respecto, debe precisarse que una revisión de esa naturaleza, sea que se haga frente a terceras personas o no, atentó contra el pudor e intimidad del menor.

50. De otro lado, de los actuados en el expediente, ha quedado acreditado que el personal de seguridad de Supermercados Peruanos actuó sin el consentimiento de los padres del menor (ninguno de los cuales se encontraba presente al momento de la intervención). Asimismo, tampoco es posible afirmar que la señorita Comejo se hubiese encontrado de acuerdo con las medidas adoptadas. Por el contrario, durante el procedimiento esta persona ha negado que hubiera estado de acuerdo con dicho proceder (lo cual se evidencia en que de manera inmediata a ocurridos los hechos llamó por teléfono a su madre, quien se presentó también a los pocos minutos a reclamar por lo sucedido<sup>10</sup>).

51. En atención a lo señalado, ha quedado acreditado que la revisión a la cual fue sometido el hijo de la denunciante en un baño de la tienda implicó el despojo de sus prendas de vestir (quedando únicamente en ropa interior), el auscultamiento de su cuerpo y someterlo a un interrogatorio, lo cual, a todas luces, resulta una falta de idoneidad en el servicio brindado por Supermercados Peruanos y una conducta que esta Sala califica como una infracción grave, al afectar la dignidad del menor hijo de la denunciante.

52. Dicho proceder de Supermercados Peruanos, a criterio de esta Sala, sobrepasa el límite de respeto a la dignidad de la persona humana, siendo la conducta aún más grave tratándose de un menor de edad que sin encontrarse en compañía de sus padres se vio sometido a un trato denigrante y vejatorio, a todas luces, un trato no adecuado, no siendo necesario para que se produzca dicha afectación, la agresión física o verbal, como ha alegado la denunciada.

53. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución apelada, que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código, en el extremo referido a que personal de la denunciada brindó un trato inadecuado al hijo de la denunciante.

9 Ello puede apreciarse entre el minuto 12:33 y 13:15 de la grabación del informe oral; asimismo, de los escritos presentados por la denunciada, se advierte que su defensa se ha encontrado orientada a señalar que los hechos denunciados por la señora Díaz se encontraron justificados y fueron autorizados por los mayores de edad que acompañaron al menor.

10 Durante el informe oral llevado a cabo ante la Sala, el representante de Supermercados Peruanos reconoció que luego de ocurridos los hechos, la madre del menor acudió al establecimiento comercial, ante lo cual se le pidió las disculpas del caso. Ello puede apreciarse entre el minuto 19:05 y 19:28 de la grabación del referido informe oral.

#### Graduación de la sanción

54. El artículo 112º del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción y los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión<sup>11</sup>.

55. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados, teniendo como fin último adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Así, a efectos de graduar la sanción a imponer por una infracción detectada, la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el de razonabilidad<sup>12</sup>.

#### Sobre el empleo inadecuado de mecanismos de seguridad

56. Supermercados Peruanos apeló la multa de 50 UIT impuesta por la infracción consistente en no haber empleado adecuadamente sus mecanismos de seguridad, ocasionando la intervención injustificada del hijo de la denunciante. Señaló que no había gravedad en la falta cometida, pues había cumplido con su reglamento interno.

57. Conforme se ha desarrollado en el análisis de la presente resolución, el hecho infractor cometido por Supermercados Peruanos no está constituido por el incumplimiento de sus propias disposiciones, sino que no empleó sus mecanismos de seguridad de manera adecuada, en tanto de manera injustificada intervino y trasladó al menor de edad a otro ambiente distinto al cual se encontraba, lo cual ha sido verificado por esta Sala.

58. Así, la conducta infractora de Supermercados Peruanos causó un daño de índole extrapatrimonial en el menor, en tanto se afectó su derecho a la tranquilidad, ocasionándole malestar e incomodidad al ser retenido de manera injustificada por personal de seguridad de la denunciada.

59. Supermercados Peruanos señaló que no había obtenido beneficio ilícito alguno ya que implementó mecanismos de seguridad y capacitó a su personal; sin embargo, como se ha visto, los mecanismos de seguridad empleados así como la actuación de su personal no fue idónea, de allí que se desestima tal alegato.

60. De otro lado, la denunciada señaló que en cuanto a los efectos en el mercado, era errado afirmar que la conducta verificada ocasionaba inseguridad en los consumidores; sin embargo, esta Sala considera que ello sí genera desconfianza e inseguridad en aquellas personas que realizan sus compras en los establecimientos comerciales, quienes se ven expuestos a mecanismos de seguridad no idóneos.

61. Cabe señalar que en el presente extremo, únicamente se ha determinado la sanción a imponer a la denunciada por la intervención injustificada al menor, siendo que los demás hechos acreditados en el procedimiento (como el haber desvestido al menor en un baño del establecimiento) serán considerados en la graduación de la sanción por la infracción consistente en el trato inadecuado.

62. Por tanto, sin que ello implique desnaturalizar el efecto desincentivador de la sanción, este Colegiado considera que en proporción a la conducta infractora verificada y de conformidad con las sanciones aplicadas anteriormente ante casos similares<sup>13</sup>, resulta pertinente imponer a la denunciada una sanción de 25 UIT.

63. Por tanto, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que impuso una multa de 50 UIT por la infracción consistente en haber intervenido de manera injustificada al hijo de la denunciante y, reformándola, se impone una multa de 25 UIT.

#### Sobre el trato inadecuado al hijo de la denunciante

64. Supermercados Peruanos apeló la multa de 100 UIT impuesta por el trato inadecuado brindado al hijo de la denunciante.

65. Señaló que se había incurrido en un error al considerar que por tratarse de un menor nos encontrábamos frente a una conducta muy grave. Sobre el particular, debe considerarse que los actos realizados por Supermercados Peruanos revisten de gravedad incluso si se hubieran verificado con relación a una persona mayor edad. Sin embargo, esta Sala coincide con la Comisión en que dichos actos resultan más graves al tratarse de un menor de edad, pues como tal tiene menor capacidad que un adulto para afrontar situaciones adversas como la ocurrida, siendo más vulnerable y mereciendo por tanto las consideraciones que su condición de menor amerita.

66. En cuanto al daño ocasionado con la conducta infractora, la denunciada señaló que éste no se había probado, no pudiendo considerarse un daño potencial. Al respecto, cabe señalar que sí se ha ocasionado un daño al menor, siendo éste de índole extrapatrimonial. En efecto, en el presente caso la conducta infractora cometida por personal de la denunciada causó un daño al hijo de la denunciante, en tanto se afectó su derecho a la dignidad y pudor, al incurrir en un trato vejatorio y humillante.

67. En cuanto al beneficio ilícito obtenido, éste se traduce en el ahorro en que incurrió la denunciada al no capacitar adecuadamente a su personal a fin de que este incurra en excesos al momento de realizar una intervención.

11 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112º.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

- a. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  - b. La probabilidad de detección de la infracción.
  - c. El daño resultante de la infracción.
  - d. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  - e. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  - f. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar.
- (...)

12 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 230º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- b) El perjuicio económico causado; c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

13 Ver Resolución 2281-2013/SPC-INDECOPI, del 21 de agosto de 2013 y Resolución 3776-2014/SPC-INDECOPI, del 4 de noviembre de 2014, en las que se sancionó a Hipermercados Tottus S.A. con multas de 25 UIT.

68. De otro lado, esta Sala coincide con la Comisión en que conductas como la verificada, precisamente al tratarse de un menor de edad, tienen una baja probabilidad de detección, pues no siempre son comunicadas a los padres o personas que puedan tomar las acciones correspondientes, y no son siempre denunciadas ante la autoridad.

69. Por último, esta Sala considera que al margen del tiempo de una empresa en el mercado, estas deben encontrarse en la capacidad de garantizar que sus mecanismos de seguridad no impliquen una afectación a la dignidad y pudor de los consumidores.

70. En atención a lo señalado y en proporción a la gravedad de la infracción verificada, este Colegiado considera que lo proporcional a dicha infracción era una multa mayor; sin embargo, no resulta posible incrementar la multa impuesta en razón de la prohibición de reforma peyorativa o "reformatio in peius"<sup>14</sup> establecida en el artículo 237.3° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, por lo cual corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos con una multa de 100 UIT por la conducta consistente en haber brindado un trato inadecuado al hijo de la denunciante.

#### Sobre la medida correctiva ordenada y el pago de las costas y costos del procedimiento

71. En la medida que la denunciada no ha fundamentado su apelación respecto de la pertinencia de la medida correctiva ordenada y la procedencia del pago de las costas y los costos del procedimiento, más allá de la alegada ausencia de las infracciones desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por tanto, corresponde confirmar dichos extremos de la resolución apelada<sup>15</sup>.

#### Publicación de la presente Resolución

72. De conformidad con el artículo 43° del Decreto Legislativo 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, el Consejo Directivo del Indecopi podrá ordenar la publicación de resoluciones en el Diario Oficial "El Peruano" cuando lo considere necesario por ser de importancia para proteger los derechos de los consumidores<sup>16</sup>.

73. Dada la relevancia jurídica del presente caso por cuanto concierne a los alcances del deber de idoneidad en la ejecución de mecanismos de seguridad en establecimientos comerciales, corresponde solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

#### **RESUELVE:**

**Primero.-** Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, del 25 de abril de 2014, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, que declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Maricela Díaz Díaz contra Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A., por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se verificó que la denunciada no empleó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado que procedió con la intervención del menor hijo de la denunciante de manera injustificada.

**Segundo.-** Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, que declaró fundada la denuncia por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que ha quedado acreditado que personal de la denunciada brindó un trato inadecuado al menor hijo de la denunciante durante la revisión a la que fue sometido, al habersele despojado de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior.

**Tercero.-** Revocar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A. con una multa de 50 UIT por la infracción consistente en no haber empleado adecuadamente sus mecanismos de seguridad, ocasionando que el hijo de la denunciante fuera intervenido de manera injustificada y, reformándola, se le impone una multa de 25 UIT por dicha infracción.

**Cuarto.-** Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que sancionó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A. con una multa de 100 UIT por la infracción consistente en no haber brindado un trato adecuado al hijo de la denunciante, al haberlo sometido a una revisión que implicó despojarlo de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior.

**Quinto.-** Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que ordenó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A. como medida correctiva que cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores.

**Sexto.-** Confirmar la Resolución 254-2014/INDECOPI-LAM, en el extremo que ordenó a Supermercados Peruanos Sociedad Anónima "o" S.P.S.A. que cumpla con pagar a la denunciante las costas y costos del procedimiento.

**Séptimo.-** Solicitar al Consejo Directivo del INDECOPI la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano" para su conocimiento y difusión.

Con la intervención de los señores vocales Julio Baltazar Durand Carrión, Alejandro José Rospigliosi Vega, Ana Asunción Ampuero Miranda y Javier Francisco Zúñiga Quevedo.

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN  
Presidente

14 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 237°.-Resolución.**

(...)

237.3 Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.

15 **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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. (...).

16 **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY DE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. TÍTULO VII. PUBLICACIÓN DE JURISPRUDENCIA ADMINISTRATIVA. Artículo 43.-** Las resoluciones de las Comisiones, de las Oficinas y del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual que al resolver casos particulares interpreten de modo expreso y con carácter general el sentido de la legislación constituirán precedente de observancia obligatoria, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada de la propia Comisión u Oficina, según fuera el caso, o del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

El Directorio de Indecopi, a solicitud de los órganos funcionales pertinentes, podrá ordenar la publicación obligatoria de las resoluciones que emita la institución en el Diario Oficial El Peruano cuando lo considere necesario por tener dichas resoluciones, las características mencionadas en el párrafo anterior o por considerar que son de importancia para proteger los derechos de los consumidores.