

Pontificia Universidad Católica del Perú
Facultad de Derecho



Programa de Segunda Especialidad en Protección de Derecho al Consumidor

**TITULO: MECANISMOS DE SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS
COMERCIALES**

**Trabajo Académico para optar el grado de segunda especialidad en Derecho de
Protección al Consumidor**

Autor: Cindy Marleny Velez de Villa Yupanqui

Asesor: Julio Durand Baltazar

Código de alumno: 20068184

2017

Datos del expediente

Materia : **Protección al consumidor**
Expediente : 2502013/CPC-INDECOPI-LAM
Denunciante: Maricela Díaz Díaz
Denunciado : Supermercados Peruanos Sociedad Anónima

1. ANTECEDENTES:

1.1 La Señora Maricela Díaz Díaz (en adelante, la señora Díaz) tiene tres hijos, el menor hijo de iniciales A.G.C.D. tiene trece años de edad y dos hijas, una menor de 3 años de edad y la señorita Almendra Natalia Cornejo Díaz, de 18 años de edad (en adelante, la señorita Cornejo).

1.2 Supermercados Peruanos Sociedad Anónima. (en lo sucesivo, Supermercados Peruanos) es una empresa que maneja diversos tipos de cadena de supermercados entre ellos se encuentra el establecimiento Plaza Vea, que pertenece al grupo INTERBANK, y fue creada en el año 2002. Actualmente, tienen varios establecimientos a nivel nacional.

1.3 El 13 de octubre de 2013, a las 19:30 horas, el menor hijo de iniciales A.G.C.D. acudió, acompañado de sus dos hermanas, y del señor Miguel Ángel Huamán Zevallos (amigo de su hermana mayor; en adelante, el señor Huamán), al establecimiento comercial Plaza Vea, del Centro Comercial Real Plaza de Chiclayo, con la finalidad de comprar unas golosinas.

1.4 Luego de haber cancelado el precio de los productos y cuando se disponían a retirarse del local, se activó el sensor de la alarma de la salida del establecimiento, lo que motivó la intervención de un agente de seguridad; quién registró al menor de edad en medio del público, no encontrándole ningún producto.

1.5 Después comunicó a otro agente la situación, quién dispuso que el menor fuera conducido al baño para hacerle una nueva revisión donde le despojaron de sus prendas de vestir hasta quedar en ropa interior, también se registró su boca y cuerpo y se le realizó preguntas impertinentes.

1.6 Posterior a la revisión, y al no encontrarle ningún objeto, el personal de seguridad pidió al menor que se vistiera y se retire. En dicho momento, la señorita Cornejo reclamó al personal por el maltrato recibido ; pese a ello, la denunciada se negó.

1.7 Cuando se retiraron del establecimiento, la hija mayor le comunicó lo sucedido a su mamá (Señora Díaz), quién acudió al establecimiento para exigir las explicaciones del caso al personal.

2. HECHOS RELEVANTES:

2.1 Denuncia en contra de Supermercados Peruanos

Con fecha 31 de octubre de 2013, la señora Díaz denunció a 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).

Sustentó que el personal de seguridad de Supermercados Peruanos al intervenirlos en la puerta de salida del establecimiento cometió una agresión al honor de sus hijos.

El 04 de noviembre de 2013, la Comisión corrió traslado de la denuncia y requirió a Supermercados Peruanos que cumpla 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, no obstante dichos requerimientos no fueron absueltos.

2.2 Contestación de la denuncia

Supermercados Peruanos contestó la denuncia señalando lo siguiente:

- Debido a la situación actual que vive el país, habrían intensificado las medidas de seguridad adoptadas, siendo dichos procedimientos preventivos apuntando a evitar prácticas sistemáticas de sustracción de mercadería afectando a la empresa y demás consumidores.
- La señora Díaz no acreditó los hechos materia de denuncia, ya que solo demostró que el 13 de octubre de 2013 su menor hijo realizó compras en su establecimiento comercial y que no se le forzó para las intervenciones.
- Adicional a ello, la hermana mayor autorizó la intervención y, además, para que sea trasladado a un área privada para la respectiva revisión.
- El menor de edad no recibió ningún tipo de agresión física o verbal por parte del personal de seguridad.

2.3 Resolución de la Comisión de Protección al Consumidor

El 25 de abril de 2014, mediante Resolución N° 254-2014/INDECOPI-LAM, la Comisión resolvió declarar fundada la denuncia, según los siguientes términos:

- i. Supermercados Peruanos incurrió en la infracción del artículo 19° del Código por los siguientes fundamentos:
 - a) No empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad en su establecimiento comercial, originando que el hijo de la denunciante fuera intervenido de manera injustificada.

- b) El personal de seguridad brindó un trato inadecuado al hijo de la denunciante.
- ii. Como medida correctiva cumpla con implementar y aplicar mecanismos de seguridad que no afecten la tranquilidad y dignidad de los consumidores.
- iii. Sancionó a Supermercados Peruanos con las siguientes multas:
- 50 UIT por no haber empleado adecuadamente los mecanismos de seguridad.
 - 100 UIT por el trato inadecuado al menor de edad.

Por tanto, multaron con 150 UIT a Supermercado Peruanos y al pago de las costas y costos del procedimiento.

2.4 Apelación a la Resolución

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

- Se realizó la intervención correctamente, ya que la alarma se activó cuando el menor salió de la tienda, lo cual evidenciaba un posible hurto. Frente a ello, los consumidores conocen que deben brindarnos las facilidades para que se le registre, por lo que la intervención realizada al menor no fue injustificada.
- El procedimiento de intervención solo permitía el registro del cliente en caso de flagrante delito y para ello era suficiente que existiera evidencia de acto ilícito, por ello se realizó la intervención, a fin de verificar si se había cometido el delito.
- Asimismo, las declaraciones testimoniales no debían ser admitidas como medio probatorio, pues se trataba de simples declaraciones de las personas

que acompañaron al menor, las cuales se contradecían, como es el caso del señor Huamán y la señorita Cornejo.

- Ambas revisiones realizadas al menor, tenían consentimiento de la hermana mayor, a pesar de que no hubieran estado de acuerdo con la medida.
- La intervención se llevó a cabo respetando la dignidad del menor, porque se realizó en un baño privado del establecimiento que se encontraba vacío, a pesar que la denunciante indica lo contrario y sin pruebas.
- Que, la Comisión incurrió en contradicción al señalar que no era materia controvertida la detención del menor, a pesar que el análisis respecto del primer cargo imputado consistió en determinar si el menor fue detenido injustificadamente; y no pueden sancionar por no haber aplicado el código de seguridad del establecimiento.
- Las conductas imputadas debían configurarse como una única infracción, no obstante sancionaron de manera independiente, y además debía haber una graduación de la sanción efectuada por la Comisión.

2.5 Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

El 25 de abril de 2014, confirman la Resolución 2542014/INDECOPILAM, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque, que declaró fundada la denuncia en base a los siguientes fundamentos:

- Se verificó que la denunciada no utilizó adecuadamente sus mecanismos de seguridad, dado 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 no pueden afectar injustificadamente la tranquilidad de los clientes que acuden de compras a sus establecimientos.

- La activación de un sensor de seguridad, que puede ser originada por diversos motivos habilita al proveedor a ejecutar sus mecanismos de seguridad.
- Se debe utilizar las medidas más eficientes y que afecten en menor escala el derecho del denunciante, por ejemplo, antes de proceder a la revisión del menor de edad, hubieran visualizado la cámara de seguridad, sin embargo adoptaron las medidas menos idóneas en función a las legítimas expectativas del consumidor.
- Asimismo, quedó acreditado que el menor de edad fue despojado de sus prendas de vestir (quedando únicamente en ropa interior), revisaron su cuerpo y le sometieron a un interrogatorio, lo cual resulta una falta de idoneidad en el servicio brindado por Supermercados Peruanos, siendo una conducta que se califica como una infracción grave, al afectar la dignidad del menor hijo de la denunciante.
- Se ha vulnerado el respeto a la dignidad de la persona humana, siendo la conducta aún más grave tratándose de un menor de edad, quien se vio sometido a un trato denigrante y vejatorio, el cual no necesariamente debe implicar la agresión física o verbal, como bien alegó la denunciada, por lo que se confirma la infracción del artículo 19° del Código.
- Respecto a la graduación de las multas no pretenden desnaturalizar el efecto desincentivador de la sanción, sin perjuicio de ello en proporción a la conducta infractora verificada y de conformidad con las sanciones aplicadas anteriormente, revocaron la sanción apelada que multó con 50 UIT y la reformó a una sanción de 25 UIT.
- La denunciada siendo un establecimiento que comercializa productos a los consumidores, y sin importar el tiempo de permanencia, debe encontrarse en la capacidad de garantizar que sus mecanismos de seguridad no impliquen una afectación a la dignidad y pudor de los

consumidores, por lo que en proporción a la gravedad de la infracción verificada, confirmaron la sanción de 100 UIT.

- Por último, se confirma el pago de costas y costos del procedimiento.

3. PROBLEMAS JURIDICOS:

El presente caso incluye como problemas jurídicos principales los siguientes:

Problemas:

- 3.1** Determinar si se empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad en el establecimiento y si la intervención al menor fue de manera injustificada.
- 3.2** Determinar si el personal de seguridad realizó un trato inadecuado al hijo de la demandante, afectando la dignidad del menor de edad.
- 3.3** ¿Se debe medir el cumplimiento de la idoneidad únicamente respecto al servicio o producto adquirido o incluye servicios conexos?

4. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS:

- 4.1** **Determinar si se empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad en el establecimiento y si la intervención al menor fue de manera injustificada.**

Previamente, es importante precisar que nuestro país se encuentra bajo un modelo de economía social de mercado, es decir, a través de dicho régimen colocan lineamientos y pautas para promover condiciones mínimas necesarias para garantizar la competencia y la intervención del Estado es residual, de acuerdo con Carbonell, en esta economía las unidades económicas son

independientes entre sí en el ejercicio de la libre iniciativa, y su actuación, está inspirada en el lucro, es un principio de plena competencia (Carbonell 2015: 37)¹. Así contamos con el régimen económico social de mercado establecido en el artículo 58° de nuestra Constitución Política del Perú (en adelante, Constitución):

Artículo 58°.- Economía Social de Mercado La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

En ese orden de ideas, enfocándonos en los derechos de los consumidores, en vista que sus derechos han sido limitados, muchas veces, restringidos por lo proveedores, quiénes tienen un papel más protagónico en la relación de consumo, el Estado ha instaurado derechos fundamentales que regulen la protección y defensa del consumidor en virtud del artículo 65° de nuestra Constitución:

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 encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

Ahora bien, respecto a los derechos fundamentales de la persona, nuestra Carta Magna precisa en el numeral 24 del artículo N° 2, que toda persona tiene como derecho que se proteja y tutele la seguridad personal:

Artículo 2.- Toda persona tiene derecho:

(...)

24. A la libertad y a la seguridad personales.

¹ CARBONELL O'brien. Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor. Lima, Perú. 2015. P37

En ese sentido, nuestra Constitución y el Código salvaguarda el derecho a la seguridad y el interés de los consumidores de nuestra sociedad, teniendo en cuenta ello, la seguridad es un pilar importante dentro de la sociedad, sin embargo en la actualidad debido a la presencia excesiva de la delincuencia en nuestra sociedad y teniendo como autores a jóvenes, adultos o bandas organizadas, conlleva a deducir primero que nuestro servicio policial no está funcionando en la sociedad, y segundo que las acciones empleadas por el Estado como el grupo Terna, entre otros métodos, no están cumpliendo con el objetivo de minimizar la delincuencia, sino por el contrario cada día observamos más delitos perpetrados por dichos delincuentes.

Sin embargo, las empresas privadas como los establecimientos comerciales, en cumplimiento de las normas de protección al consumidor, tienen un deber general de seguridad como bien se establece en el artículo 25° del Código:

Artículo 25.- Deber general de seguridad

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

En consecuencia, todo proveedor que ofrece un producto o servicio a los clientes debe velar por la seguridad de ellos, por lo que todos los establecimientos deben implementar mecanismos de seguridad de acuerdo al rubro al que se dedican, ya sea una joyería, librería, tiendas por departamento, entre otros, siendo el objetivo principal que los consumidores realicen sus compras con tranquilidad y en un ambiente pacífico, para ello los proveedores deben establecer herramientas que coadyuven a mantener un lugar seguro.

En consecuencia, el proveedor empleará los mecanismos de seguridad, los cuales deben ser aplicados de manera eficiente frente a los consumidores que supuestamente hayan cometido un delito, se les atribuya el mismo o tengan una actitud sospechosa, en este último caso al visualizar una actitud sospechosa se puede realizar un seguimiento sin afectar su tranquilidad en el recorrido de la

compra. En ese sentido, se establece que “el desarrollo de tales mecanismos por parte de un proveedor debe desarrollarse de manera idónea, es decir, sin afectar los derechos de los consumidores que acuden a un establecimiento comercial de manera ordinaria y que no evidencian alguna conducta que pueda afectar la seguridad de los demás clientes o su mercadería o infraestructura.”²

Ahora bien, el presente caso se trata de establecimientos comerciales particularmente supermercados, los cuales deben contar con un sistema de seguridad integral tanto para proteger al establecimiento per se y a los consumidores, puesto que, respecto al establecimiento, por un lado, existen bienes que proteger dentro de la tienda, como son mercadería, dinero por las ventas realizadas, etc., y, por otro lado, protegerse frente a diversos actos delictivos, como estafa, hurto, robo, entre otros. Adicional a ello, la seguridad también debe ser ofrecida a favor de los consumidores, para que puedan desarrollar sus compras de manera tranquila y pacífica.

En efecto, a fin de cumplir con la seguridad preventiva y correctiva, las cuales se necesita para que opere el establecimiento de manera adecuada, optan por contratar a una empresa de seguridad con el personal especializado para poder cumplir a cabalidad con la seguridad cumpliendo con los protocolos, mecanismos de seguridad y/o instructivos.

En el caso en concreto, Supermercados Peruanos – Plaza Vea Chiclayo contaba con mecanismos de seguridad para afrontar diferentes situaciones que se pudieran presentar en la tienda, y del caso se desprenden que contaban con un protocolo de seguridad el cual debería ser ejecutado frente a la intervención de personas que hurtan productos del establecimiento, denominados coloquialmente “tenderos” o frente a situaciones similares que afecten la seguridad de la tienda y de los consumidores.

² Resolución N° 2404-2014/SPC-INDECOPI, Consulta:15 de Abril 2015
<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

En nuestro caso, precisamos que la intervención realizada fue a un menor de edad de 13 años, cuando éste procedía a retirarse del establecimiento después de realizar su compra ya que empezó a sonar la barras de seguridad del establecimiento, para ello es necesario tomar en cuenta el sujeto, como bien señala el Artículo I del Título Preliminar del Código de los Niños y Adolescentes define al menor de edad de la siguiente manera:

“Artículo I.- Definición.- Se considera niño a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad y adolescente desde los doce hasta cumplir los dieciocho años de edad. El Estado protege al concebido para todo lo que le favorece. Si existiera duda acerca de la edad de una persona, se le considerará niño o adolescente mientras no se pruebe lo contrario.”³

En ese sentido, al ser un adolescente que se encuentra protegido por las normas del Código de los Niños y Adolescentes, la categoría de menor de edad conlleva a que se tome en cuenta el interés superior del niño y del adolescente, por tanto ésta será la base primordial para las acciones a tomar frente a dichos sujetos, según refiere el artículo IX del Título Preliminar del Código de los Niños y Adolescentes:

“Artículo IX.- Interés superior del niño y del adolescente.- En toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos.”

En ese orden de ideas, Supermercados Peruanos ejecutó el protocolo de seguridad ya que al visualizar que sonaba las barreras de seguridad de la puerta de salida cuando se retiraba el adolescente, creyeron que estaba hurtado algún

³ Código del Niño y Adolescente. 21 de julio de 2000. Lima – Perú.

producto del establecimiento, por tanto actuaron de manera inmediata con la intervención, sin embargo al adolescente no se le halló ningún producto sin haber cancelado.

No obstante ello, al pasar nuevamente por la salida, la barrera de seguridad continuaba sonando, por lo que el personal de seguridad empleó otro tipo de acciones, a fin de verificar si el adolescente se había llevado algún producto o cuál era el motivo que la alarma de seguridad continúe sonando, así decidieron realizar una nueva (segunda) intervención al menor de edad.

En la segunda intervención, el personal de seguridad llevó al adolescente al interior del baño del establecimiento, a fin de cumplir con el protocolo de seguridad, es decir, cumplir con los pasos establecidos cuándo se presentan este tipo de sucesos.

Sin embargo, el personal de seguridad considera que emplearon de manera adecuada las dos intervenciones que realizaron al menor, no obstante ¿podría determinarse que existen otras acciones a ser aplicadas y evitar dichas intervenciones?, asimismo el establecimiento señala que el procedimiento de revisión se lleva a cabo respetando los derechos de los consumidores.

En efecto, considero que se realizó un ejercicio abusivo de las funciones del personal de seguridad, ya que solo por trasladar a un adolescente a un baño al interior del establecimiento, acompañado de dos agentes de seguridad se desprende que el personal ha ejecutado de manera inadecuada los mecanismos de seguridad y dichas conductas no se encuentran aceptadas.

Efectivamente, la intervención se realizó de manera injustificada, ya que el personal al no tener indicios razonables luego de la primera intervención, no existían motivos objetivos para retener al menor y pedirle que les acompañe al baño, las causas de que continuara sonando la alarma podrían ser diversas, por lo tanto hicieron mal únicamente enfocarse en el menor como si la causa se encuentra en dicho individuo. Por tanto, se debió aplicar otras medidas de

seguridad idóneas para identificar a qué se debía que las barras en la salida del establecimiento continuaban sonando.

En consecuencia, siendo una empresa especializada en seguridad debió emplear mecanismos tales como por ejemplo visualizar las cámaras de vigilancia; preguntar a los otros agentes si el menor o sus acompañantes tenían actitudes sospechosas; revisar los productos que compró de manera detallada, puesto que uno de éstos pudo estar con la etiqueta magneto acústica, entre otros métodos de investigación que puedan dar algún indicio razonable de que el menor ha efectuado algún hurto o se debe a otro hecho aislado.

En consecuencia, dadas las circunstancias del suceso, la intervención realizada al menor es injustificada, puesto que existían otras acciones de seguridad para poder determinar a qué se debe que continúa sonando la alarma. En consecuencia, tomar acciones de manera indebida como el traslado del menor a un baño del establecimiento se considera una vulneración a sus derechos y en especial teniendo en cuenta la categoría de menor de edad, donde prevalece el interés superior del niño.

4.2 Determinar si el personal de seguridad realizó un trato inadecuado al hijo de la demandante, afectando la dignidad del menor de edad.

Toda persona humana, por tanto todo menor de edad, tiene como derecho fundamental, la dignidad, según está previsto en el artículo 1⁴ de nuestra Carta Magna:

“Artículo 1°.- La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.”

Así, como bien señala Fernández, la dignidad es considerada como un valor connatural a la persona, que lo hace valiosa, que la distingue como un fin en sí misma, inviolable, acreedora del máximo respeto y de la absoluta protección

⁴ Artículo 1 de la Constitución del Perú.

jurídica (2008)⁵, en consecuencia, concluimos que el derecho a la dignidad constituye la partida de los derechos fundamentales, por lo que al tener un valor principal debe ser respetado por toda la sociedad.

En ese sentido, se desprende un principal mandato bajo el principio de dignidad, como establece Gutiérrez y Sosa, el mandado de respetar y proteger la dignidad humana, entendiendo la dignidad como un mínimo de consideración o respeto que merece toda persona, en tal sentido se proscriben tratos degradantes, humillaciones; y como mandato de instrumentalización, así nadie puede ser tratado como mero medio u objeto (Gutiérrez: 27).⁶ Además, que el Tribunal Constitucional ha señalado que “los tratos humillantes mancillan la dignidad de una persona, ya que menoscaba la condición humana de la víctima, creando en ella sentimientos de temor, angustia e inferioridad, ello con el fin de envilecerla y quebrantar su capacidad de natural resistencia física, psíquica o moral”⁷ Por ello, siendo la dignidad esencial a todo sujeto de derecho, más adelante determinaremos si efectivamente se vulneró el derecho la dignidad por prevalecer otro derecho como la seguridad.

Adicional a ello, se debe tener claro, que la integridad personal del menor de edad, constituye un derecho transcendental que se describe en el artículo 4⁸ del Código de Niños y Adolescentes (en adelante, Código de menores):

“Artículo 4º.- A su integridad personal.-

El niño y el adolescente tienen derecho a que se respete su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. No podrán ser sometidos a tortura, ni a trato cruel o degradante. (...)

En efecto, en la segunda intervención al menor de edad, mediante la cual los agentes de seguridad despojaron de sus prendas de vestir constituye un exceso al

⁵ FERNANDEZ Sessarego, Carlos. El derecho y la dignidad del ser humano. Revista Jurídica del Perú N° 87, Primer Edición, Mayo 2008.

⁶ GUTIERREZ, Walter y SOSA, Juan Manuel. Derechos fundamentales de la persona. P.27.

⁷ Expediente N° 2333-2004-HC/TC Consulta: 14 de mayo de 2016.

<http://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/02333-2004-HC%20Resolucion.html>

⁸ Artículo 4 del Código del Niño y Adolescente.

ejercicio de sus facultades que ostentaban como personal de seguridad, ya que primero se trataba de un menor de edad, quien no tiene la capacidad absoluta de poder tomar decisiones, y segundo, el menor siendo un sujeto de derecho con ciertas desventajas por tener la categoría como tal, el trato que se le dio debió ser distinto.

En ese orden de ideas, la intervención de los agentes de seguridad afectó la integridad del menor, por el solo hecho de despojarle de sus prendas, y además dicho personal no cumplió con respetar el interés superior del niño, ya que predominó aplicar dicha medida de seguridad y no tomar en cuenta la condición del sujeto de derecho quien era un menor de edad.

Por otro lado, si nos colocamos en el supuesto que el menor de edad hubiera cometido un delito flagrante, es decir haber tomado un producto sin previa cancelación, ello no conlleva a realizar el trato que efectuó el personal de seguridad en el caso, ya que no hay justificación para que dentro del baño de un establecimiento se realice ese tipo de intervenciones despojando al menor de sus prendas de vestir, por lo tanto se debe implementar planes de acción diferentes a los tradicionales, puesto que nos encontramos frente a menores de edad.

Adicional a ello, es preciso señalar, que la mayoría de los establecimientos brindan soluciones frente al hurto flagrante, indicando que realice el pago del producto hurtado, o en todo caso si el monto es considerable o el consumidor que ha hurtado es reincidente, se procede a la denuncia respectiva ante la Comisaría del sector o se solicita el apersonamiento de un personal policial.

Sin embargo, un establecimiento no puede contar con un mecanismo de seguridad tanto para un menor de edad o un adulto referente al despojo de la ropa al consumidor, pues no existe motivo alguno para realizar dicha acción, claramente, dicho mecanismo no sería legal, por lo que se afectaría la integridad y dignidad de la persona, en ese sentido, es recomendable que cualquier intervención, frente a delito flagrante se deba contar con la presencia del personal policial.

En consecuencia, el trato brindado por el personal de seguridad se considera inadecuado toda vez que ha afectado el derecho a la dignidad del menor, primero con la detención privándolo de su libertad, trasladándolo a un baño del establecimiento; y segundo efectuando un acto de humillación y degradación hacia el menor al mantenerlo parado frente a los agentes y público en general que transitaba, y despojarlo de sus prendas de vestir; coincido con la Sala que dicho mecanismo de seguridad es inadecuado, ya que constituye un trato humillante hacia el menor que vulneró su dignidad.

Como bien se ha mencionado, no existe sustento para tomar dicha acción, en efecto considero que así se verifique que ha cometido delito flagrante dentro del establecimiento, el personal competente para realizar dicha acción no son los agentes de seguridad del propio establecimiento, y menos aun cuando se trate de un menor de edad, por lo que los proveedores deberían tomar en cuenta que se deben emplear mecanismos o protocolos de seguridad diferentes a de un adulto, es decir, protocolos especialmente dirigidos para menores de edad porque el tratamiento es distinto.

4.3 ¿Se debe medir el cumplimiento de la idoneidad únicamente respecto al servicio o producto adquirido o incluye servicios conexos?

La idoneidad y derecho a la información son dos conceptos vinculados, como bien señala Bullard, ya que la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que espera recibir y lo que efectivamente recibe. Pero a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido (14)⁹.

En ese orden de ideas, el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala lo siguiente:

Artículo 18º.- 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

⁹ BULLARD, Alfredo. El Falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario ¿es el consumidor un idiota? Lima, Perú. P. 14.

transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Asimismo, en el presente caso, la Sala resuelve que Supermercados Peruanos infringió el siguiente artículo 19¹⁰:

Artículo 19º.- 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.

Ahora bien, la idoneidad consiste en la correspondencia entre lo que espera el consumidor y lo que efectivamente recibe, según la información brindada, sobre el producto o servicio adquirido, en ese sentido es importante mencionar que el concepto de idoneidad ha cambiado en el tiempo, primero con la Resolución 2221-2012/SPC-INDECOPI, donde el enfoque se trataba del cumplimiento de lo ofrecido por las normas de protección al consumidor y las garantías explícitas e implícitas que brindaba el proveedor, prevaleciendo únicamente el servicio o el producto. Segundo, mediante Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI, modificó dicho criterio respecto a las fallas de producto, señalando que “independientemente de la actuación de los proveedores ante la presentación de

¹⁰ Artículo 19 del Código de Protección y defensa del consumidor.

fallas en un producto, lo relevante es que éste presentó un defecto y, por ende, se ha infringido el deber de idoneidad”¹¹

Asimismo, es importante señalar que los proveedores deben tomar en cuenta que brindar un producto o servicio idóneo apoya a que una empresa pueda formar un buen gobierno corporativo, es decir, no solo sea responsable medio ambientalmente o rentablemente, sino que también el enfoque sea social, como indica Durand, la imagen institucional de una empresa y la imagen de sus productos y servicios que oferta en el mercado, constituyen sin duda una plataforma sobre la base de la cual se construyen las preferencias de los consumidores, lo que a la larga genera el posicionamiento de una empresa en el mercado (Durand: 291) ¹², de manera tal que si un proveedor quisiera establecer un buen gobierno tiene que iniciar enfocándose en cumplir los derechos de los consumidores, por ende entregar productos o servicios idóneos.

En ese orden de ideas, mediante la presente resolución, podemos observar que el criterio de la Sala ha sido señalar de manera más precisa qué aspectos abarca el concepto de idoneidad, si entendíamos el concepto de idoneidad con el criterio anterior solo abarcaba el producto o servicio. No obstante, ahora la idoneidad incluye servicios tales como seguridad de los establecimientos a pesar de que no sea su actividad principal, en ese sentido la presente resolución establece que incluye el concepto de idoneidad a los servicios conexos, es decir, la buena atención, el servicio de seguridad, el servicio de estacionamiento, las cuales son inseparables a la obtención del bien o servicio adquirido.

Adicional a ello, en cuanto al menor de edad, es necesario tomar en cuenta que si se le considera consumidor, como bien describe el artículo IV del Código de Protección y defensa del consumidor: consumidor es toda persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o

¹¹ Resolución 1008-2013/SPC-INDECOPI. Consulta: 17 de mayo de 2016.
<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/tribunal.seam>

¹² DURAND Carrión, Julio Baltazar. 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. Revista Derecho y Sociedad. P 291.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/12779/13336>

servicios (...) ¹³, en el presente caso, el adolescente, de 13 años de edad es considerado consumidor, ya que los productos que adquirió fueron para su consumo propio y de su entorno familiar.

En efecto, como consumidor espera recibir un buen trato en todo el proceso de su compra hasta retirarse de la tienda, y en todo caso si se presenta algún inconveniente como que suene las barras de seguridad, el consumidor debe brindar las facilidades para que se aclare la situación, sin embargo considero que el menor de edad sí brindó las facilidades en la primera intervención, pero el personal de seguridad empleó de manera incorrecta los mecanismos de seguridad al realizar la segunda intervención, no siendo lo que esperaba tanto el menor y su hermana.

Por lo tanto, el menor de edad como consumidor no recibió una atención idónea por el personal de seguridad, puesto que la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre el bien que compró, ya que, comprende la atención que recibió por el personal de seguridad (servicio adicional), y, además, como bien se ha detallado en el 1.1 y 1.2, ha sido una intervención vulnerando el derecho fundamental de la dignidad del menor por el trato inadecuado, por lo que los parámetros de idoneidad no se han cumplido, ya que no existió correspondencia entre lo que esperó y lo efectivamente recibió luego de visitar dicho establecimiento.

5. CONCLUSIONES:

Como bien se ha señalado, coincido con la Sala respecto a que no se empleó adecuadamente los mecanismos de seguridad. Además, considero que la segunda intervención al menor de edad se realizó de manera injustificada y, por último, que la sala hizo bien en incluir un nuevo criterio donde el concepto de idoneidad no solo va dirigido al bien o servicio prestado sino incluye a los servicios conexos.

¹³ Artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y defensa del consumidor.

En cuanto al primer punto, resulta injustificado aplicar mecanismos de seguridad agresivos que no coinciden con los hechos acaecidos, en ese sentido, concordamos que se llevó a cabo dichos mecanismos de manera injustificada e innecesaria, ya que en la primera intervención se verificó que el menor no había hurtado producto alguno, sin perjuicio de ello el personal de seguridad, procedió a iniciar una segunda intervención, la cual no tenía un sustento o indicio razonable para ser ejecutado y por ende que dichos actos sean justificados.

Ahora bien, dentro de la segunda intervención, el personal de seguridad realizó un trato inadecuado al hijo de la demandante, puesto que se le despojó de sus prendas de vestir en el baño del establecimiento afectando el principio del interés superior del niño en cuanto vulneraron su intimidad, y además el menor soportó la humillación ante terceros. En ese sentido, proteger la seguridad de un establecimiento, no significa solo tutelar la seguridad de los consumidores, puesto que por cumplir con una obligación no se puede vulnerar otra, como se observa en el presente caso, estamos frente a una clara vulneración de otro derecho fundamental como es la dignidad y en especial cuando la persona tiene la condición de un menor de edad.

Por último, el cumplimiento de la idoneidad no se observará únicamente respecto al servicio o producto adquirido, sino por el contrario incluye los servicios conexos, es decir, incluye el concepto de idoneidad a los servicios conexos como la buena atención, el servicio de seguridad, el servicio de estacionamiento, entre otros servicios, los cuales son inseparables a la obtención del bien o servicio adquirido.