



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

RESOLUCIÓN FINAL 0000399-2023/PS0-INDECOPI-LAM

DENUNCIANTE : ANGGIE KATHERIN MILLONES PAREDES (LA SEÑORA MILLONES)
DENUNCIADO : GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C. (KING MONKEY RESTO & BAR)
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS.

Chiclayo, 18 de abril de 2023

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 01, de fecha 10 de marzo de 2023, el OPS inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora Millones por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19°, 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° y 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
- El 31 de marzo de 2023, vía mesa de pates virtual, King Monkey Resto & Bar, presentó su escrito de descargos manifestando lo siguiente:
 - Respecto a la primera imputación señaló que el hecho de hurto en agravio del denunciante ocurrido el 25 de febrero de 2023, no corresponde a un tema de inseguridad y negligencia de su representada pues es justo por dicho tema ha implementado cámaras en todo el establecimiento que por un lado sirve como un factor disuasivo para los delincuentes por temor a ser identificados, lo cual reduce evidentemente el riesgo para nuestros clientes y para nuestro local mismo.
 - Respecto a la segunda imputación manifiesta que anteriormente el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM en su Artículo 6 establecía un plazo de 30 días para que el proveedor atiende o de respuesta el reclamo, Sin embargo, ello ha sido modificado por el Decreto Supremo N° 101-2022-PCM publicado el 16 de agosto del 2022, en el cual ya se establece que dicho plazo es de 15 días, efectivamente es así, Esta situación no ha sido observada por mi representada por desconocimiento en realidad.
 - Respecto a la tercera imputación señala que, las Hojas del Libro de Reclamaciones efectivamente no se encuentran impreso los datos o requisitos conforme lo exige el Art. 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, situación en la que ha incurrido mi representada por desconocimiento de la base legal modificada.
- El 10 de abril de 2023, vía mesa de partes virtual la señora Millones, presentó su escrito manifestando que, el hecho que la denunciada haya señalado que no se negó en ningún momento a entregarle las cámaras de seguridad también es que, este no presenta medio probatorio alguno acreditando su afirmación.

M-OPS-03/03

Página 1 de 12

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle Los Tumbos N° 245 Teléfono(s): 0800 4 40 40 + opción 6 + anexo 7403

Tel: 950469608 / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPÍ-LAM

4. En virtud de la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Legislativo N° 1497¹, se tendrán por presentados dichos escritos, sin necesidad de presentación física posterior, desde la fecha de presentación en el canal digital.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. Determinar si corresponde a King Monkey Resto & Bar:
- (i) No habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto con fecha 25 de febrero de 2023, le habrían hurtado su equipo celular marca IPHONE 11 BLACK – 128 GB.
 - (ii) En las Hojas de Reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendarios.
 - (iii) Las Hojas de Reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el Código de Identificación de dicho proveedor. Improcedente xq es un interés colectivo, no es particular.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Cuestión Previa

Respecto a la improcedencia de la segunda imputación por falta de interés para obrar

6. Mediante Resolución N° 01 de fecha 10 de marzo de 2023, se imputó a King Monkey Resto & Bar la infracción correspondiente a: (ii) en las Hojas de Reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendarios.
7. El artículo 108º, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, precisa que el Indecopi pondrá fin al procedimiento administrativo con la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos: f) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

¹ Decreto Legislativo N° 1497.-
Disposición complementaria: Cuarta.- Suspensión de la presentación física de los escritos presentados de manera virtual. Dispóngase la suspensión hasta el 31 de diciembre del año 2020 de la aplicación del numeral 123.3 del artículo 123 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en lo referido a la obligación de la presentación física del escrito o documentación por parte de los administrados. Cuando el administrado emplee medios de transmisión a distancia se considera como fecha de recepción la fecha en que se registre la documentación a través de los medios digitales empleados por la entidad. Dicha suspensión puede ser prorrogada mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros para fines de simplificación administrativa, gobierno digital o transformación digital del Estado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

8. El interés para obrar puede definirse como el interés en la intervención del Estado para la declaración de certeza, para la protección anticipada o para la realización coactiva de uno o más derechos de los que se es titular, cuando ellos no son espontáneamente satisfechos.
9. En contraparte, no habrá Interés para obrar si se acude a los órganos jurisdiccionales pidiendo la declaración de certeza de un derecho a sabiendas que la emplazada ha reconocido ya previamente la certeza de nuestro derecho; o cuando se pide la protección anticipada de un derecho cuando no existe una amenaza cierta; o cuando pide ante ellos la realización coactiva de un derecho que sabemos es inexistente o que ya fue cumplido o que no es exigible aun y no hay razón para suponer que en el momento en que sea exigible la parte deudora no cumplirá oportunamente².
10. Sobre el particular, este OPS advierte la posible configuración de la figura procesal de falta de interés para obrar, por tanto, se procederá a realizar el análisis respectivo.
11. Al respecto es de manifestar que, el cuestionamiento efectuado por la denunciante, radica en que, en las Hojas de Reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, se habrían consignado información errónea, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendarios.
12. De lo señalado es de manifestar que, este Órgano Resolutivo considera que el hecho de que se haya considerado en la hoja de reclamaciones una fecha de contestación errónea (30días), ello no amerita a simple vista infracción alguna, pues para que exista plenamente una factible infracción es que, por lo menos este genere algún perjuicio a la solicitante de tutela alguna.
13. En tal sentido este OPS ha considerado analizar si el reclamo de la señora Millones ha tenido una respuesta dentro del plazo legal establecido.
14. En tales circunstancias se advierte que la fecha de presentación de los reclamos data del 25 y 28 de febrero de 2023 respectivamente, conforme se aprecia a continuación:

Hoja de reclamación de fecha 25 de febrero de 2023

² Braulio Zavaleta Velarde; Integración Derecho Civil y Procesal Civil.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOP Sede Lambayeque

EXPEDIENTE Nº 0283-2023/PS0-INDECOP-LAM

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES
FECHA: Da Mes Año
HOJA DE RECLAMACIÓN 11

Nombre de la Persona Natural o Social de la Persona Jurídica
Dirección
Código de identificación

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE
NOMBRE
DOMICILIO
DNI / CE: TELEFONO / E-MAIL
PADRE O MADRE:

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO
PRODUCTO
SERVICIO
MONTO RECLAMADO:
DESCRIPCIÓN:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR RECLAMO* QUEJA*

DETALLE:
PEDIDO:
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:
FIRMA DEL PROVEEDOR

*RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.
*QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, manifestar

Hoja de reclamación de fecha 28 de febrero de 2023

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES
FECHA: Da Mes Año
HOJA DE RECLAMACIÓN 16

Nombre de la Persona Natural o Social de la Persona Jurídica
Dirección
Código de identificación

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE
NOMBRE
DOMICILIO
DNI / CE: TELEFONO / E-MAIL
PADRE O MADRE:

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO
PRODUCTO
SERVICIO
MONTO RECLAMADO:
DESCRIPCIÓN:

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR RECLAMO* QUEJA*

DETALLE:
PEDIDO:
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:
FIRMA DEL PROVEEDOR

*RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.
*QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, manifestar

15. De tales medios probatorios se infiere que la fecha posible de contestación de los reclamos sería indudablemente para el primero de los casos – hoja de reclamación de fecha 25 de febrero de 2023 – el día 12 de marzo de 2023 y para el segundo supuesto– hoja de reclamación de fecha 28 de febrero de 2023 – el día 15 de marzo de 2023.

16. Debiendo advertir que la fecha de interposición de denuncia se dio el día 03 de marzo de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

17. Por lo expuesto, esta instancia advierte que ha quedado acreditado que King Monkey Resto & Bar tenía como fecha de plazo para dar respuestas a los reclamos presentados por la parte denunciante hasta el día 12 y 15 de marzo de 2023 respectivamente, sin embargo, la denuncia fue interpuesta con anterioridad al cumplimiento de tales plazos – 03 de marzo de 2023 -, por tanto, al momento de la interposición de la denuncia no se advierte infracción alguna.
18. Por tanto, corresponde declarar improcedente la imputación del presente procedimiento, seguido por la señora Millones contra King Monkey Resto & Bar, por falta de interés para obrar de la parte denunciante.

Respecto a la improcedencia de la tercera imputación por falta de legitimidad para obrar

19. Mediante Resolución de inicio de procedimiento, se le imputó a King Monkey Resto & Bar, como presunta infracción al Código que: (i) Las Hojas de Reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, pues los datos del proveedor no se encontrarían impresos, así como tampoco el Código de Identificación de dicho proveedor.
20. Al respecto es menester señalar que el artículo 108º, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, precisa que el Indecopi pondrá fin al procedimiento administrativo con la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos: e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
21. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues sólo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo. Así, la Administración resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento³.
22. En ese sentido y de acuerdo con lo señalado por la señora Millones en su denuncia, las Hojas de Reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
23. En este punto, corresponde precisar que, de conformidad con el artículo 118º del TUO de la LPAG8, la autoridad administrativa sólo puede tutelar intereses legítimos de los consumidores -en los procedimientos iniciados por la denuncia de un consumidor- de allí que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia interpuesta.
24. Por su parte, el artículo 107º del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por

³ Ver Resolución 1025-2016/SPC de fecha 21 de marzo de 2016.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

25. De lo acotado, se infiere que un presupuesto procesal para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte es la existencia de un agravio. Esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto. Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.
26. Ahora bien, en tanto el cuestionamiento realizado por la señora Millones radica, en que las hojas de reclamaciones no ostentaban los requisitos establecidos en el reglamento del libro de reclamaciones, este OPS considera que no se advierte afectación individual alguna, todo lo contrario, dicha omisión proyecta una afectación mayoritaria, pues esta engloba a todos los usuarios que recibe de manera diaria King Monkey Resto & Bar.
27. Por tanto, debe concluirse que el hecho denunciado por la señora Millones no da cuenta de una transgresión a su interés particular verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre esta y el denunciado, sino de una presunta transgresión a los intereses difusos o colectivos de los consumidores que contratan los servicios con King Monkey Resto & Bar.
28. Por lo expuesto, corresponderá declarar improcedente el presente procedimiento iniciado por la señora Millones contra King Monkey Resto & Bar, por falta de legitimidad para obrar pasiva, respecto a la presente imputación atribuida en su contra.

III.2. Marco Legal Aplicable

Sobre el deber de idoneidad

29. El artículo 18º de la Ley N° 29571 establece que la idoneidad es 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 caso⁴. Asimismo, el artículo 19º de la

⁴ LEY N° 29571 - CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁵.

30. Es preciso señalar que, lo que el consumidor espera recibir dependerá de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se deberá tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.
31. En ese contexto, el OPS considera que la atribución de responsabilidad objetiva en la actuación del proveedor debe analizarse conforme a la norma que regula la carga de la prueba⁶, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, siendo en este caso de la siguiente manera:
 - **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - **Imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el mismo no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al producto o servicio como consecuencia de las actividades involucradas en ponerlos al alcance del consumidor.

Presunta infracción que analizar

32. La falta de idoneidad en el servicio brindado, en la medida que, no habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto con fecha 25 de febrero de 2023, le habrían hurtado su equipo celular marca IPHONE 11 BLACK – 128 GB.
33. King Monkey Resto & Bar, señaló que el hecho de hurto en agravio del denunciante ocurrido el 25 de febrero de 2023, no corresponde a un tema de inseguridad y negligencia de su representada pues es justo por dicho tema ha implementado cámaras en todo el establecimiento que por un lado sirve como un factor disuasivo para los delincuentes por temor a ser identificados, lo cual reduce evidentemente el riesgo para nuestros clientes y para nuestro local mismo.
34. Cabe destacar, que la atribución de la responsabilidad se fundamenta en que, quien alega un hecho debe probarlo. En ese sentido es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, se

⁵ **LEY N° 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.

⁶ Al respecto, conforme a lo dispuesto por la Primera Disposición Final del Código Procesal Civil, las normas en él contenidas se aplican supletoriamente a los procedimientos administrativos. Por esta razón, a quien afirma determinados hechos, le corresponde la carga de probarlos. En tal sentido, el artículo 196° del Código Procesal Civil establece lo siguiente:
“Artículo 196°.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

invierte la carga probatoria sobre el proveedor, quien debe acreditar que no es responsable por el referido defecto.

35. En concordancia con la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) corresponde a los administrados aportar pruebas que sustenten la veracidad de sus afirmaciones. Del mismo modo, el artículo 196° del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que corresponde la carga de probar a quien afirma un alegato⁷; es decir, es el consumidor quien tiene la carga de acreditar la existencia del defecto invocado en el bien o servicio y, una vez demostrado ello, el proveedor tendrá la obligación procesal de sustentar que no es responsable por la falta de idoneidad imputada.
36. En ese orden de ideas, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en las que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.
37. De los medios probatorios que obran en el procedimiento, habría quedado acreditado lo siguiente:
 - ✓ *Copia de DNI de la denunciante.*
 - ✓ *Hoja de reclamación de fecha 25 de febrero de 2023.*
 - ✓ *Hoja de reclamación de fecha 28 de febrero de 2023.*
 - ✓ *Video (link) con una duración de nueve segundos, correspondiente al hecho materia de denuncia, lográndose evidenciar el hurto señalado por la parte denunciante.*
 - ✓ *Boleta de venta electrónica N° B001-00000374, por le monto de S/. 2,500.00 soles.*
 - ✓ *Denuncia Directa N° 660 de fecha 25 de febrero de 2023.*
 - ✓ *Tomas fotográficas (03) del libro de reclamaciones de la denunciada*
 - ✓ *Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.*
 - ✓ *Formulario de la Renta Anual de la parte denunciada.*
 - ✓ *Tomas fotográficas del aforo del local.*
38. Respecto a la imputación materia de análisis, se debe tener en consideración que la señora Millones denunció que King Monkey Resto & Bar, no habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto con fecha 25 de febrero de 2023, le habrían hurtado su equipo celular marca IPHONE 11 BLACK – 128 GB; sobre el particular, se advierte que, dentro de los medios probatorios remitidos por las partes, obra la boleta de venta electrónica N° B001- 00000374 de fecha 28 de octubre de 2022, del cual se advierta la adquisición del celular materia de cuestionamiento, apreciable de la siguiente imagen:

⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.** - Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOP
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOP-LAM



CORPORACION THEITOCK S.A.C.
RUC 20607154792
CALLE LOS FAIQUES 189 - A , CHICLAYO , CHICLAYO
- LAMBAYEQUE
D. Comercial: Calle Los Faiques 189 - A
Central telefónica: 939119167
Email: ventas@jrshoperu.com
Web: www.jrshoperu.com

**BOLETA DE VENTA ELECTRÓNICA
B001-00000374**

F. Emisión: 2022-10-28
F. Vencimiento: 2023-10-28
Cliente: MILLONES PAREDES, ANGGIE
KATHERIN
DNI: 74305997
Dirección: AV. SAENZ PEÑA 280, Chiclayo, Chiclayo -
LAMBAYEQUE

CANT.	UdM	DESCRIPCIÓN	P.UNIT	TOTAL
1	NIU	IPHONE 11 BLACK-128GB	2,500.00	2,500.00
			OP. GRAVADAS: 5/	2,118.64
			IGV: 5/	381.36
			TOTAL A PAGAR: 5/	2,500.00

39. Así también, dentro de los medios probatorios, obra el video con una duración de 00:00:09 segundos, apreciándose del mismo que una menor de edad, introduce su mano al parecer en el bolso de la denunciante que se encontraba en la parte posterior de la silla utilizada por la señora Millones, logrando sustraer el referido producto, conforme se observa a continuación:



40. Cabe señalar que se evidencia que la señora Millones realizó la denuncia policial el día 25 de febrero de 2023, dejando constancia del hurto de su celular.

M-OPS-03/03

Página 9 de 12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPÍ-LAM

POLICIA NACIONAL DEL PERU
REGPOL - LAMBAYEQUE
Fecha Imp: 28/02/2023 12:41 Hrs
Nro de Orden: 29873391 Clave: J00J24Y1

COMISARIA PNP
LLATAS CASTRO
O.P Imp: 02.03A, PNP SANDRA ESTEFANY GONZALES GONZALES

ESTO NO ES COPIA CERTIFICADA

Tipo	DENUNCIA	Fecha y Hora Registro	25/02/2023 22:00:32 Hrs.
Formalidad	VERBAL	Fecha y Hora Hecho	25/02/2023 19:20:00 Hrs.
Condición de la Denuncia	[DENPOL] DENUNCIA DIRECTA DELITO Nro: 660		

Código QR

TIPIFICACION
FUERO COMUNIPATRIMONIO (DELITO)HURTO/HURTO

LUGAR DEL HECHO
LAMBAYEQUE / CHICLAYO / CHICLAYO / OTROS RESTAURANT KING MONKEY AV SANTA VICTORIA CHICLAYO 0

DENUNCIANTE
1) ANGGIE KATHERIN MILLONES PAREDES(23), CON FECHA DE NACIMIENTO 25/11/1999, ESTADO CIVIL: SOLTERO(A) CON DOCUMENTO DE IDENTIDAD DNI NRO: 74305597, DIRECCION: LAMBAYEQUE / CHICLAYO / CHICLAYO - AV. SAENZ PEÑA 280

ESPECIE(S)
1) DESCRIPCION: MOVISTAR - MARCA: IPHONE - SERIE: - SIT: HURTADA MODELO: 11 PRO MAX COLOR: NEGRO - CBS: NRO ABOGADO 870887135
2) DESCRIPCION: DNI Y LA SUMA DE S/100.00 SOLES - SIT: HURTADA

CONTENIDO
SIENDO LA HORA Y FECHA ANOTADAS, SE PRESENTO LA DENUNCIANTE, MANIFESTANDO HABER SIDO VICTIMA DE HURTO DE SU CELULAR IPHONE 11 PRO MAX EN CUYO INTERIOR DE LA CARCASA SE ENCONTRABA SU DNI Y LA SUMA DE S/100.00 SOLES, HECHO OCURRIDO EN CIRCUNSTANCIAS QUE SE ENCONTRABA EN EL SEGUNDO NIVEL DEL RESTAURANT KING MONKEY DE LA AV LIBERTAD EN LA URB SANITA VICTORIA CUANDO SE PERCATA QUE SU CELULAR QUE HABIA DEJADO A UN COSTADO DEL ASIENTO NO SE ENCONTRABA COMO EN ESE MOMENTO EL GPS DEL CELULAR LE ARROJABA UNA UBICACION EN TOTTUS DEL OPEN PLAZA SE DIRIGIO HASTA DICHO CENTRO COMERCIAL SIN EMBARGO NO PUDO UBICARLO, POSTERIORMENTE REGRESA AL RESTAURANT KING MONKEY EN DONDE SOLICITA EL LIBRO DE RECLAMOS PARA PRESENTAR SU QUEJA LUEGO DE LO CUAL LOS ENCARGADOS ACCEDIERON A BRINDARLE EL VIDEO DE LA CAMARA DE VIGILANCIA EN DONDE SE PUEDE APRECIAR QUE POR LA PARTE POSTERIOR SUBEN DOS NIÑAS DESCONOCIDAS QUE VENDEN EN LA CALLE CHUPETINES Y UNA DE ELLAS COGE EL CELULAR QUE ESTABA EN EL ASIENTO Y LUEGO SE RETIRAN, LO QUE DENUNCIA ANTE LA PNP PARA LOS FINES DEL CASO.

41. Sobre los hechos descritos, cabe indicar que, los servicios complementarios de seguridad brindados por un establecimiento comercial constituyen mecanismos empleados por los proveedores con el objeto de reducir el riesgo de que las pertenencias de los consumidores sean sustraídas o de cautelar la vigilancia de sus propios bienes; no obstante, el empleo de dicho mecanismo no obliga a los proveedores a responder por cualquier hecho que acontezca dentro de su establecimiento sino únicamente de aquellos eventos en los que se pueda generar una responsabilidad por la posibilidad objetiva de control que recaiga en el proveedor sobre determinados bienes objeto de custodia.
42. En el presente caso, el rubro en el cual desarrolla King Monkey Resto & Bar su actividad es el de venta de comida y bebidas, siendo ello así, la seguridad constituye en estos casos un servicio complementario que coadyuva a reducir el riesgo de que las pertenencias de los clientes sean sustraídas o cautelar los propios bienes de la empresa.
43. En ese sentido, como la Sala Especializada en Protección al Consumidor ya lo ha señalado en anteriores pronunciamientos, si bien la seguridad es considerada una condición implícita para garantizar la correcta prestación de los servicios ofertados en el mercado, ello no implica que deba ser garantizada en los mismos términos que las prestaciones efectivamente contratadas – en este caso, el servicio de venta de comida y bebida – pues el deber de idoneidad solo exige al proveedor condiciones razonables de seguridad, cuando esta no constituya la prestación principal del servicio.
44. En atención a ello, la seguridad razonable que King Monkey Resto & Bar debía garantizar no exigía la previsión de todo el universo de situaciones o riesgos que podían suscitarse dentro del establecimiento donde el denunciante se encontraba haciendo uso del servicio contratado.

M-OPS-03/03

Página 10 de 12



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

45. En ese orden de ideas, el servicio prestado por King Monkey Resto & Bar tampoco podía extenderse al cuidado de los objetos personales de sus clientes. Caso distinto sería si existiera una obligación generada por la prestación de un servicio de custodia, en el cual el deber de cuidado se trasladaría al proveedor, generándose una responsabilidad por la pérdida de los objetos que se encontraran bajo su resguardo.
46. El procedimiento administrativo sancionador, tiene como finalidad que la administración establezca la comisión de una infracción e imponga la sanción respectiva, y se rige entre otros por el principio de causalidad, el cual es uno de los factores que determinan la responsabilidad de una persona en la comisión de una infracción, garantizando que la responsabilidad recaiga en quien realiza la conducta omisiva o activa.
47. Conforme a este principio resultará condición indispensable para la aplicación de cualquier sanción a un administrado que su conducta satisfaga una relación de causa adecuada al efecto, esto es, la configuración del hecho previsto en el tipo como sancionable. Hacer responsable y sancionable a un administrado es algo más que simplemente hacer calzar los hechos en los tipos previamente determinados por la ley, sin ninguna valoración adicional⁸.
48. Por tanto, esta instancia no considera factible atribuirle responsabilidad alguna a King Monkey Resto & Bar, pues no es correcto exigirle que su conducta vaya más allá de lo que en realidad le corresponde.
49. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la imputación planteada por la señora Millones contra King Monkey Resto & Bar por infracción al artículo 19° del Código.

III.3. Medida Correctiva, Liquidación de Costas y Costos y Graduación de la Sanción

50. En tanto se han declarado infundada e improcedente las imputaciones planteadas por el señor millones contra King Monkey Resto & Bar no corresponde dictar medida correctiva a favor de la parte interesada, ni otorgar a su favor las costas y costos del procedimiento; ni imponer sanción administrativa alguna a la parte denunciada.

RESOLUCIÓN

PRIMERO: Declarar improcedente el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra de **GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C.** por presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 1.1° literal b), 2.1° y 2.2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que se habría consignado información errónea en las hojas de reclamación, al indicar que el plazo para responder el reclamo es de 30 días calendarios, debido a la falta de interés para obrar.

SEGUNDO: Declarar improcedente el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra de **GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C.** por presunto

⁸ Juan Carlos Morón Urbina, Los Principios Delimitadores de La Potestad Sancionadora de La Administración Pública en La Ley Peruana, pág. 30-31.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI
Sede Lambayeque**

EXPEDIENTE N° 0283-2023/PS0-INDECOPI-LAM

incumplimiento de lo establecido en el artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que las Hojas de Reclamación N° 44 y 46 de fechas 25 y 28 de febrero de 2023, no cumplirían con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, debido a que dicha infracción no estaba relacionada a la tutela de un interés particular, sino a la afectación de un interés colectivo de los consumidores.

TERCERO: Archivar el procedimiento seguido contra de **GRUPO MELLAT NEGOCIOS GENERALES S.A.C.** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; respecto a que no habría adoptado las medidas de seguridad mínimas y razonables en su establecimiento, en tanto con fecha 25 de febrero de 2023, le habrían hurtado su equipo celular marca IPHONE 11 BLACK – 128 GB.

CUARTO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida.

QUINTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en la Directiva N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

SILVANA PATRICIA CÓRDOVA ZÁRATE

Jefa

**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor
Oficina Regional del Indecopi de Lambayeque**