



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 758-2024/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N°0829-2025/CC2

**DENUNCIANTE :** [REDACTED]

**DENUNCIADO :** CENTRO COMERCIAL MALL DEL SUR S.A.C.  
(MALL DEL SUR)

**MATERIAS :** PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE SEGURIDAD  
DEBER DE IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACION DE LA SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS

**ACTIVIDAD :** ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS A CAMBIO  
DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATA

Lima, 04 de abril de 2025

### ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 7 de mayo de 2024, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) interpuso una denuncia contra Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.<sup>1</sup> (en adelante, Mall del Sur), por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
- Mediante Resolución N° 1 del 28 de junio de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Mall del Sur, de conformidad con lo siguiente:

**"PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia del 7 de mayo de 2024 interpuesta por la [REDACTED] contra Centro Comercial Mall del Sur S.A.C., por la comisión de presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo estas:

- Por presunta infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, no habría implementado las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho;
- Por presuntas infracciones a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto personal del proveedor denunciado:
  - No habría cumplido con brindar auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024;
  - habría negado, de forma injustificada, el acceso a las cámaras de seguridad requerido por la señora [REDACTED] (sic)

- El 11 de julio de 2024, la se [REDACTED] presentó un escrito complementario.

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20507884823.

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 758-2024/CC2

4. El 15 de julio de 2024, Mall del Sur se apersonó al procedimiento y solicitó prórroga para presentar sus descargos.
5. Con Resolución N° 2 del 30 de julio de 2024, la Secretaría Técnica otorgó a Mall del Sur un plazo de tres (3) días hábiles para presentar sus descargos.
6. El 13 y 26 de agosto de 2024, Mall del Sur presentó sus descargos.
7. El 5 de septiembre de 2024, la s [REDACTED] absolvió los descargos del proveedor.
8. El 16 de septiembre de 2024 a las 10:00 horas, se llevó a cabo la audiencia de conciliación entre las partes, a través de la cual, luego de intercambiar sus puntos de vista, no arribaron a un acuerdo.
9. El 28 de enero de 2025, Mall del Sur presentó un escrito complementario.
10. El 5 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del presente procedimiento, dando por finalizada la etapa instructiva y emitiendo las recomendaciones sobre la existencia o no de una infracción y, de corresponder, la sanción aplicable.
11. El 12 de febrero de 2025, la s [REDACTED] presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
12. El 13 de febrero de 2025, Mall del Sur presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.

## CUESTIÓN PREVIA

### Sobre la solicitud de inspección formulada por la señora [REDACTED]

13. El artículo 31 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, otorga a las partes la facultad de presentar, como medio probatorios, documentos, incluyendo todo tipo de escritos que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado<sup>3</sup>.
14. Asimismo, el artículo 24 de la referida norma dispone la facultad de declarar la pertinencia o improcedencia de los medios probatorios ofrecidos por las partes, disponer de oficio la actuación de medios probatorios y actuar los que correspondan.
15. El numeral 173.2 del artículo 173 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, el TUO)<sup>4</sup> establece que corresponde a los administrados

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, Facultades, Normas y Organización del Indecopi.**

**Artículo 31.-** Las partes sólo podrán ofrecer los siguientes medios probatorios: a) Pericia; b) Documentos, incluyendo todo tipo de escritos, impresos, fotocopias, planos, cuadros, dibujos, radiografías, cintas cinematográficas y otras reproducciones de audio y vídeo, la telemática en general y demás objetos y bienes que recojan, contengan o representen algún hecho, una actividad humana o su resultado; e c) Inspección.

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

aportar las pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

16. Asimismo, corresponde traer a colisión lo dispuesto por el artículo 175 del TUO, el cual regula la omisión de actuación probatoria, que establece que las entidades podrán prescindir de actuación de pruebas cuando decidan exclusivamente en base a los hechos planteados por las partes, si los tienen por ciertos y congruentes para su resolución<sup>5</sup>.
17. De acuerdo con lo dispuesto por los artículos 2 inciso b) del Decreto Legislativo N° 807, la Comisión tiene la facultad de citar e interrogar a las personas materia de investigación o a sus representantes, empleados, funcionarios, asesores y a terceros.
18. La señora Broncano solicitó que se realice una diligencia de inspección piso por piso de las instalaciones del centro comercial a fin de que otra persona no pase por lo que su familia tuvo que vivir.
19. En el presente caso se está analizando una situación concreta, esto es, que el 23 de enero de 2024 en el establecimiento del proveedor denunciado, el menor hijo de la denunciante sufrió la caída de un extintor en el pie, generándole daños.
20. Asimismo, que, si bien la Autoridad Administrativa puede disponer la realización de inspecciones en el marco de sus facultades y competencias, ello se debe dar siempre y cuando sea necesario y pertinente para el esclarecimiento de la cuestión controvertida, lo cual no ocurre en el presente caso, pues este se ciñe al hecho ocurrido el 23 de enero de 2024 al menor hijo de la denunciante.
21. Por otro lado, se tiene que la motivación de la solicitud no se realiza con la finalidad de demostrar y/o evidenciar un hecho, sino -conforme a lo argumentos de la denunciante- en evitar que vuelvan a ocurrir circunstancias como las que son materia de denuncia.
22. En ese sentido, atendiendo a que obra en autos medios de prueba suficientes para la emisión de un pronunciamiento, corresponde **denegar** la solicitud planteada por la denunciante.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de seguridad

23. El artículo 25 del Código establece que los productos y servicios puestos a disposición del consumidor no deben conllevar riesgo injustificado o no advertido para

---

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

**Artículo 175.- Omisión de actuación probatoria.** - Las entidades podrán prescindir de actuación de pruebas cuando decidan exclusivamente en base a los hechos planteados por las partes, si los tienen por ciertos y congruentes para su resolución.

la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes<sup>6</sup>. Se desprende, entonces, que los consumidores tienen derecho a una protección de su integridad contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física. En atención a ello, los proveedores deben adoptar una diligencia especial para evitar exponer a los consumidores a un riesgo adicional al existente sobre todo si son injustificadas.

24. Una condición para la provisión de servicios es la seguridad, pues solo mediando un nivel de seguridad razonable los proveedores pueden garantizar a los consumidores o usuarios el disfrute regular de las prestaciones debidas. En algunos casos, dada la naturaleza de los servicios involucrados, los parámetros de seguridad se encuentran definidos por las normas sectoriales constituyéndose propiamente en garantías legales para evitar y disminuir un riesgo previsible y controlable, cuyo incumplimiento por omisión de medidas de seguridad que afecten la salud e integridad de los consumidores, puede ser sancionado.
25. En su denuncia, la señora Broncano manifestó que Mall del Sur no implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que su menor hijo de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho.
26. En sus descargos, Mall del Sur sostuvo que actuó con la debida diligencia en materia de seguridad, ya que dispone del Certificado de Operatividad vigente de los extintores, emitido por Alpecorp, entidad encargada del mantenimiento de los mismos. Además, presentó el plano de ubicación de los extintores en el primer nivel de su establecimiento.
27. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado este extremo de la denuncia.
28. La denunciante no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del presente extremo denunciado.
29. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Mall del Sur reiteró lo alegado en sus descargos y agregó que:
  - (i) El referido Informe no fija con que periodicidad debe de ejecutar revisiones adicionales;
  - (ii) la especial diligencia con la que debe actuar el proveedor prevista en el Informe resulta excesivamente alta a la vez de onerosa y corresponde a una interpretación que afecta el normal desarrollo diario de una empresa;
  - (iii) bajo condiciones normales y razonables, solo puede exigírsele a los administrados la mitigación de los mismos;
  - (iv) los extintores del centro comercial pasaron la prueba de revisión con el único experto que podían inspeccionarlo y contaban con sus revisiones al día;
  - (v) la fotografía presentada por la denunciante no cuenta con una constatación notarial o algún otro suceso probatorio que dicha fotografía corresponda con el extintor vinculado a los hechos materia de denuncia. El óxido del soporte

<sup>6</sup>**LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR****Artículo 25.- Deber general de seguridad**

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

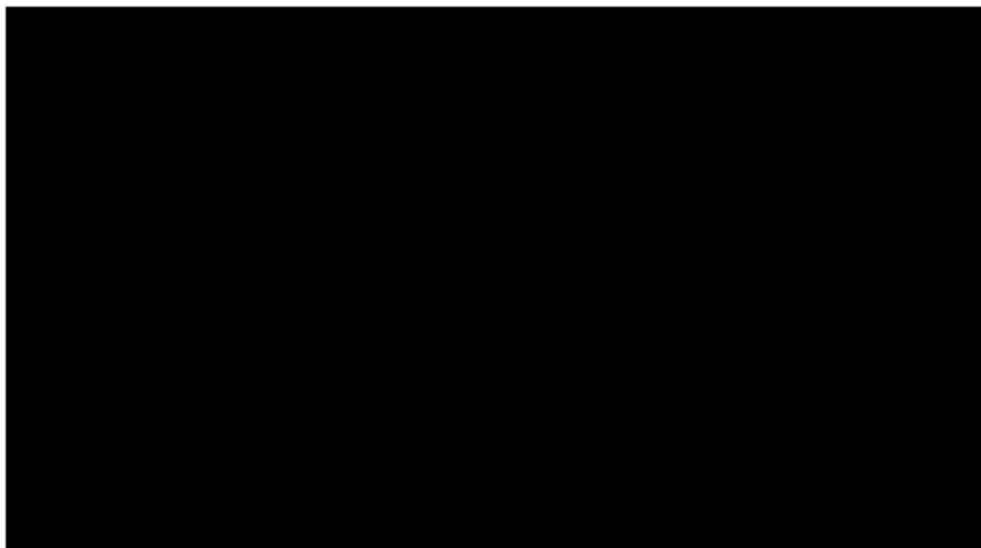
EXPEDIENTE N° 758-2024/CC2

no se aprecia con claridad. El desprendimiento del extintor no se vincula al gancho sino al aro metálico adherido al extintor, siendo que no existe evidencia que lleve a presumir que el proveedor estaba en condición de advertir el presunto estado defectuoso; y,

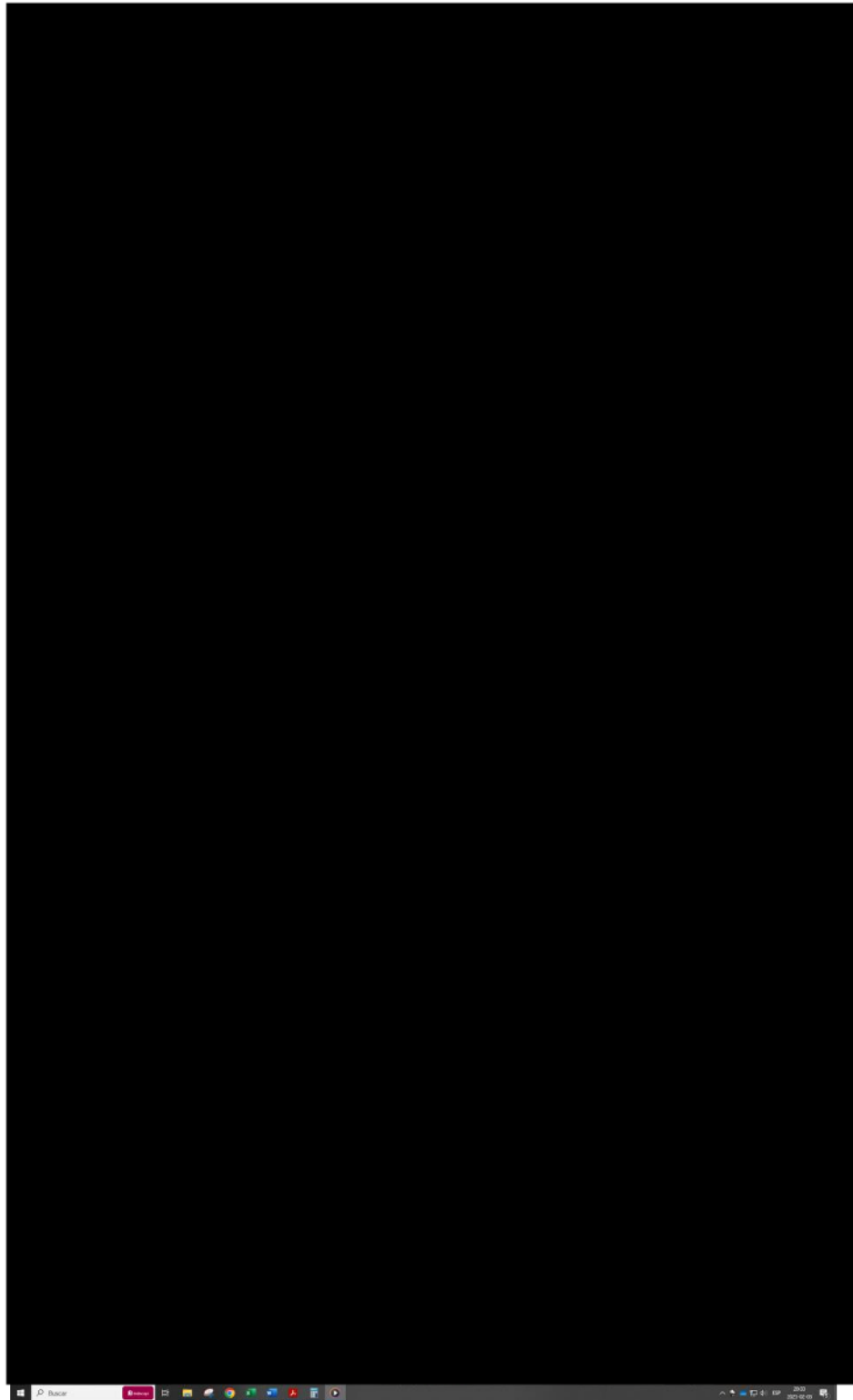
- (vi) no se abordó en el Informe, sus alegaciones respecto a que son los padres quienes deben extremar cuidados y tener a sus hijos cerca cuando se encuentran en ambientes abiertos al público y bajo concurrencia masiva.

30. Al respecto, obran en el expediente los siguientes medios de prueba:

- (i) Grabación de video del 23 de enero de 2024 a las 22:36:49 horas<sup>7</sup>, con una duración de un (1) minuto y cincuenta y dos (52) segundos, en la cual se observa a diversas personas, entre ellas la denunciante y dos (2) menores de edad. En la grabación, el menor más pequeño se acerca al extintor con la mano extendida, acto seguido, el extintor cae sobre él:



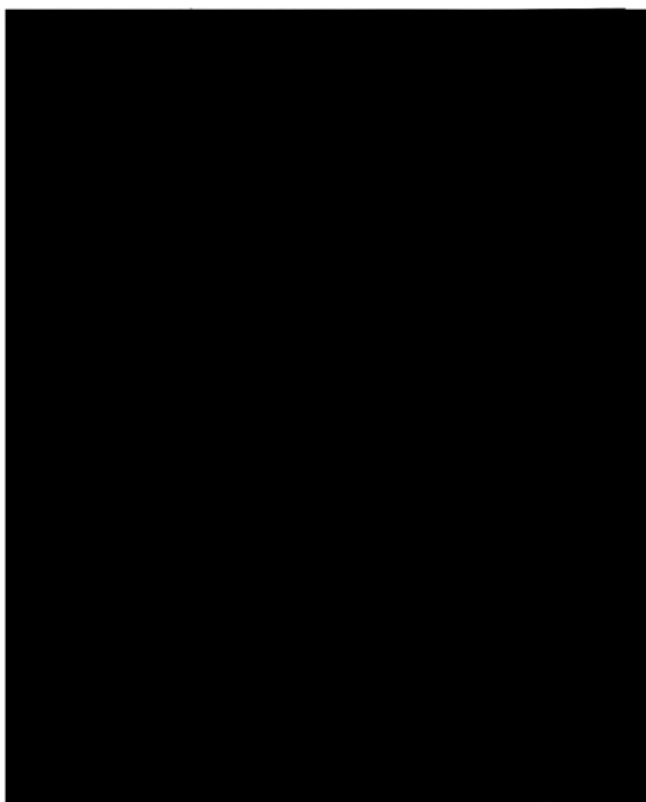
<sup>7</sup> Grabación de video declarada confidencial mediante Resolución N° 2 del 30 de julio de 2024.



- (ii) Fotografía del soporte o gancho de pared del extintor, en el cual se observa que se encuentra roto y oxidado, y que sostuvo el extintor que cayó sobre el pie derecho del hijo menor de la denunciante:



- (iii) Hoja de Reclamación N° 2476 sin fecha, presentada por la señora Broncano, en la cual cuestiona la deficiente infraestructura del establecimiento de Mall del Sur, señalando que el metal que sostiene el extintor se encontraba oxidado, y que, con un solo toque, dicho extintor cayó sobre el pie de su hijo menor:





PERÚ

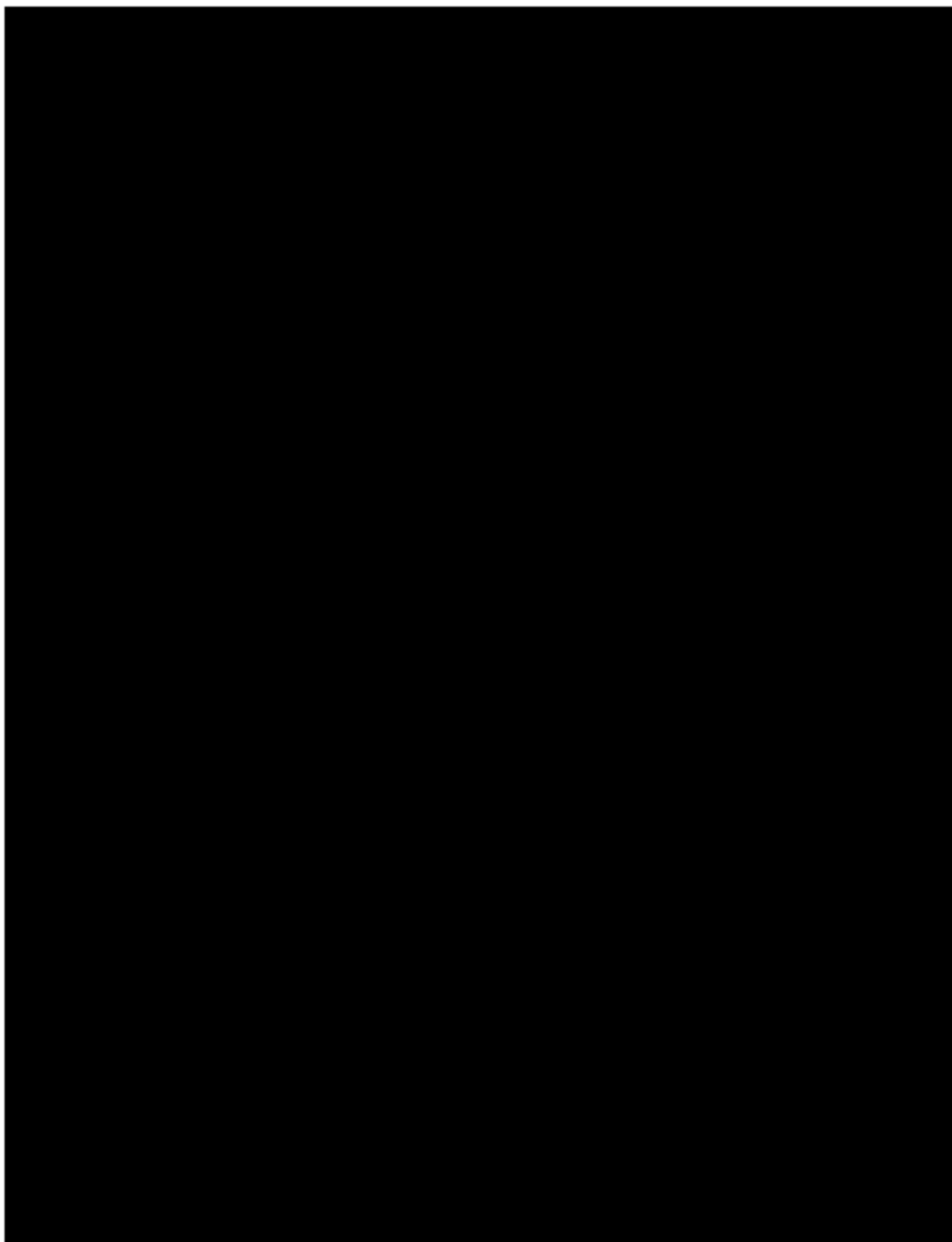
Presidencia  
del Consejo de Ministros

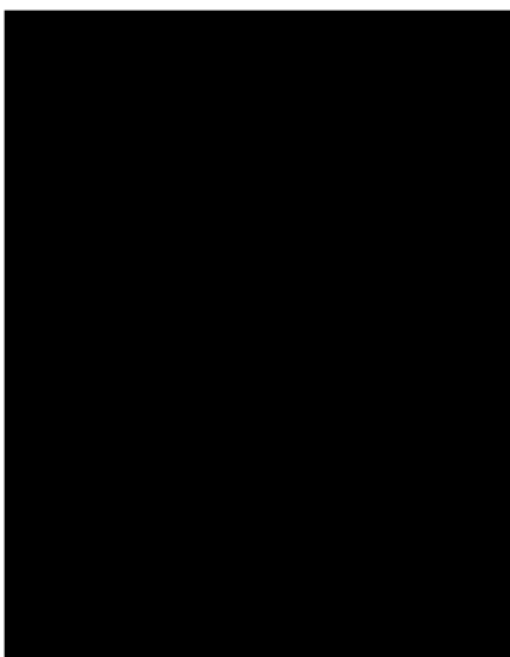
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 758-2024/CC2

- (iv) Historia Clínica del menor hijo de la denunciante, en el cual se dejó constancia que dicho menor ingresó a la Clínica Santa Martha del Sur el 23 de enero de 2024 a 23:20 horas por dolor en pie derecho;
- (v) Orden N° 1226 del 23 de enero de 2024 a las 23:54 horas emitido por la doctora Pamela Calvanapon Prado de la Clínica Santa Martha del Sur, en el cual se concluyó que el menor hijo de la denunciante presentaba fractura de la base del segundo, tercero y cuarto metatarsiano, desplazados y edema perilesional;
- (vi) Fotografías aportadas por la denunciante, en las cuales se evidencian las lesiones sufridas por su hijo menor como consecuencia del accidente ocurrido el 23 de enero de 2024 en el Centro Comercial Mall del Sur:





31. Antes de ingresar al fondo de la controversia, es de vital importancia conocer qué es lo que se entiende por un centro comercial, pues en este lugar ocurrieron los hechos que ahora son materia de denuncia. Así, se define a un centro comercial como agrupaciones de tiendas y oficinas empresariales, cada una de las cuales alquila un espacio en el edificio, administrado generalmente por manos privadas. Son edificaciones propias de la sociedad de consumo y de las grandes ciudades del siglo XX, en cuyo interior pueden darse cita los consumidores de manera similar a como lo hacen en el espacio público, esto es, para pasear, compartir con terceros o contemplar las vidrieras de las tiendas, con o sin el fin explícito de comprar<sup>8</sup>.
32. La finalidad de un centro comercial radica en que el tiempo del consumidor es valioso y cuando visita dicho lugar espera disfrutar de una experiencia personalizada y poder comprar cómodamente con la menor fricción posible, también necesitan sentirse seguros durante toda su visita, lo que les permite relajarse y disfrutar de la experiencia, debiéndose contar con personal que sigan las pautas de salud y seguridad<sup>9</sup>.
33. Así, debe entenderse que un centro comercial es un lugar en el cual los consumidores realizan actividades para satisfacer sus intereses; sin necesidad de que adquieran un producto o se contrate algún servicio, por lo tanto, este espacio debe contar con los estándares de seguridad para que no sea vea afectada la salud e integridad de los consumidores, debiendo el proveedor agotar todos los esfuerzos para que ello ocurra.
34. Desarrollado lo anterior, no resulta un hecho controvertido que el 23 de enero de 2024 a las 22:37 horas, ocurrió un accidente en el establecimiento del proveedor denunciado, vinculado a la caída de un extintor ubicado en uno de sus pasadizos

<sup>8</sup> Concepto de Centro comercial, recuperado de <https://concepto.de/centro-comercial/#ixzz8unlBt5y0>

<sup>9</sup> Transformando la experiencia en el centro comercial con la tecnología inteligente, recuperado de <https://usecim.net/2021/10/18/transformando-la-experiencia-en-el-centro-comercial-con-tecnologia-inteligente/>

sobre el pie derecho del menor hijo de la denunciante, pues ambas partes lo han reconocido, por lo que corresponde analizar cuáles fueron las medidas que el proveedor adoptó para evitar que dicha situación ocurriera.

35. Al respecto, conforme se desprende de las imágenes verificadas en el archivo audiovisual, con fecha 23 de enero de 2024 a las 22:37 horas, mientras que el menor de iniciales D.E.P.B. de un (1) año, se encontraba transitando por los corredores del centro comercial se topó con un extintor que se encontraba posicionado en una columna del establecimiento.
36. Así, del referido medio probatorio se advierte que el menor de iniciales D.E.P.B, rosó apenas el extintor, sin aplicar ningún tipo de fuerza o empuje sobre el mismo, y este se desprendió, cayendo de forma inmediata en su pie, ocasionándole lesiones que posteriormente fueron certificadas por galenos.
37. Dicho ello, y con la finalidad de acreditar que Mall del Sur adoptó acciones para evitar dicho incidente, el proveedor aportó los documentos denominados “Certificado de Operatividad de Extintores” y “Certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE)”, los cuales acreditan que darían cuenta que el extintor que cayó encima del menor de edad se encontraba en buen estado de mantenimiento y que cumple con todos los requisitos de seguridad exigidos por Ley.
38. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones aprobado por Decreto Supremo N° 002-2018-PCM<sup>10</sup>, la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) es la actividad mediante la cual se evalúa el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculadas con la actividad que se desarrolla en ella, verificándose la implementación de las medidas de seguridad que se requiere y se analiza la vulnerabilidad.
39. El Manual de Ejecución de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones, aprobado por la Resolución Jefatural N° 016-2018-CENEPRED/J del 22 de enero de 2018 emitida por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENEPRED/J), precisa que la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE), se realiza bajo un enfoque de riesgos, en donde se busca que el establecimiento tenga un control del riesgo existente, a través de la reducción de factores que originen el mismo, para lo cual se debe cumplir con las condiciones de seguridad establecidas en el marco de las normas de vigentes.
40. Asimismo, en el referido instrumento se hace alusión a que el riesgo presenta características integrales y una multiplicidad de variedades y formas, siendo que, no todas se presentan en la vida cotidiana, existiendo eventos negativos o dañinos más presentes que otros.

<sup>10</sup>

**NUEVO REGLAMENTO DE INSPECCIONES TÉCNICAS DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 002-2018-PCM**

**Artículo 2.- Definiciones**

Para efectos de la aplicación del Reglamento, los términos que se indican a continuación tienen los siguientes alcances:

(...)

**p. INSPECCIÓN TÉCNICA DE SEGURIDAD EN EDIFICACIONES - ITSE:** Actividad mediante la cual se evalúan el riesgo y las condiciones de seguridad de la edificación vinculadas con la actividad que se desarrolla en ella, se verifica la implementación de las medidas de seguridad que requiere y se analiza la vulnerabilidad. La institución competente para ejecutar la ITSE debe utilizar la Matriz de Riesgos para determinar si la inspección se realiza antes o después del otorgamiento de la licencia de funcionamiento o del inicio de actividades.

41. Del mismo modo, conforme a lo dispuesto en los artículos 6 y 7 de la Ley N° 28976, Ley marco de Licencia de Funcionamiento<sup>11</sup>, existen ciertos casos en donde es un requisito necesario e indispensable que el administrado que solicite una autorización para el funcionamiento de su establecimiento comercial cuente con una Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE).
42. De ahí que, si bien se puede advertir que la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) y el Certificado de Operatividad de Extintores otorgada a Mall del Sur, constituían requisitos indispensables con los que debía contar dicho administrado a efectos de poder desenvolverse en el mercado y que estos coadyuvaran a que sus actividades comerciales se desarrollen en un ambiente seguro para sus colaboradores y sus clientes, lo cierto es que con ello no se agotan las acciones que debe desplegar el proveedor a efectos de cumplir con el deber de general de seguridad consagrado en las normas de protección de protección al consumidor.
43. En efecto, con los documentos antes descritos se busca que el establecimiento tenga un control del riesgo existente, a través de la reducción de factores que originen el mismo: no obstante, ello no implica que en el día a día nuevos factores o circunstancias puedan aparecer, siendo que, a partir de allí, es que el proveedor debe desplegar las acciones necesarias para garantizar que en condiciones de uso normales o previsibles, sus productos o servicios, no conlleven a un riesgo injustificado a los consumidores.

---

<sup>11</sup>**LEY N° 28976, LEY MARCO DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO****Artículo 7.- Requisitos para solicitar la licencia de funcionamiento**

Para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento serán exigibles como máximo, los siguientes requisitos:

a) Solicitud de Licencia de Funcionamiento, con carácter de Declaración Jurada, que incluya:

1. Tratándose de personas jurídicas u otros entes colectivos: su número de R.U.C. y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería de su representante legal.
2. Tratándose de personas naturales: su número de R.U.C y el número D.N.I. o Carné de Extranjería, y el número de D.N.I. o Carné de Extranjería del representante en caso actúen mediante representación.

b) En el caso de personas jurídicas u otros entes colectivos, Declaración Jurada del representante legal o apoderado señalando que su poder se encuentra vigente, consignando el número de Partida Electrónica y asiento de inscripción en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Tratándose de representación de personas naturales, adjuntar carta poder simple firmada por el poderdante indicando de manera obligatoria su número de documento de identidad, salvo que se trate de apoderados con poder inscrito en SUNARP, en cuyo caso basta una Declaración Jurada en los mismos términos establecidos para personas jurídicas.

c) Declaración Jurada del cumplimiento de las condiciones de seguridad en la edificación para edificaciones calificadas con riesgo bajo o medio. Para el caso de edificaciones con riesgo alto o muy alto, adjuntar la documentación señalada en el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

En el caso que se haya emitido informe favorable respecto de las condiciones de seguridad de la edificación y no el correspondiente certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones en el plazo de tres (3) días hábiles de finalizada la diligencia de inspección, el administrado se encuentra facultado a solicitar la emisión de la licencia de funcionamiento, siempre que se cumplan con los otros requisitos señalados en la presente Ley. En tal caso, es obligación del funcionario competente de la Municipalidad emitir la licencia de funcionamiento, bajo responsabilidad.

d) Requisitos especiales: en los supuestos que a continuación se indican, son exigibles los siguientes requisitos:

- d.1) Declaración jurada de contar con título profesional vigente y encontrarse habilitado por el colegio profesional correspondiente, en el caso de servicios relacionados con la salud.
- d.2) derogado.
- d.3) Declaración jurada de contar con la autorización sectorial respectiva en el caso de aquellas actividades que conforme a Ley la requieran de manera previa al otorgamiento de la licencia de funcionamiento.
- d.4) Cuando se trate de un inmueble declarado Monumento integrante del Patrimonio Cultural de la Nación, presentar copia simple de la autorización expedida por el Ministerio de Cultura, conforme a la Ley 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, excepto en los casos en que el Ministerio de Cultura haya participado en las etapas de remodelación y monitoreo de ejecución de obras previas inmediatas a la solicitud de la licencia del local. La exigencia de la autorización del Ministerio de Cultura para otorgar licencias de funcionamiento se aplica exclusivamente para los inmuebles declarados Monumentos integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación.

Verificados los requisitos señalados, se procederá al pago de la Tasa de acuerdo a lo previsto en el artículo 15 de esta Ley.

44. Así las cosas, conforme se advierte en las imágenes citadas en calidad de medios probatorios, el menor de hijo de la denunciante sufrió una lesión en el pie derecho a raíz de la caída de un extintor mientras transitaba por los pasillos del establecimiento del proveedor. Asimismo, se verifica que el soporte en el que se encontraba dicho extintor se hallaba en mal estado, presentando óxido y con la punta del soporte rota.
45. Cabe precisar que Mall del Sur no emitió pronunciamiento alguno ni presentó argumento o evidencia alguna que desvirtuara la fotografía presentada por la denunciante, en la cual se evidencia que el gancho o soporte de pared del extintor objeto de denuncia se encontraba oxidado y roto, limitándose a presentar el Certificado de Operatividad de Extintores, el mismo que únicamente da cuenta sobre su correcto funcionamiento.
46. Así, el proveedor tenía la obligación de garantizar que los soportes o ganchos de los extintores fueran lo suficientemente resistentes para soportar el contacto, incluso por parte de niños, sin que ello implicara un riesgo de caída o daño para los consumidores.
47. En ese sentido, conforme al desarrollo efectuado, ha quedado evidenciado que Mall del Sur no brindó las medidas de seguridad pertinentes a efectos de evitar que el menor hijo de la denunciante sufra un accidente en su establecimiento el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho, por lo que corresponde atribuirle responsabilidad administrativa.
48. Por otro lado, Mall del Sur indicó que los padres incurrieron en una conducta negligente al perder de vista a su menor hijo durante su compra, siendo que, dicho menor topó el extintor estando solo, al cual no debió haberse acercado, lo que contribuyó de manera determinante a los hechos ocurridos el 23 de enero de 2024.
49. Sobre ello, si bien corresponde a los padres de familia y/o tutores velar por la integridad de los menores, en el caso que nos ocupa no se verifica haya sido un descuido de estos lo que ocasionó el incidente, siendo que, del archivo audiovisual aportado, se advierte que al mínimo tope del extintor este se desprendió, no verificándose que se haya utilizado una fuerza excesiva que implique necesariamente su desprendimiento.
50. Otro punto para tomar en cuenta es que no resulta razonable que los soportes o ganchos de pared de los extintores se rompan o sufran daños con tan solo una fuerza mínima que el toque o roce de un consumidor pueda ejercer, más aún si se considera que su ubicación y altura se encuentra al alcance de estos. Asimismo, al estar los extintores ubicados a una altura accesible para los niños, quienes por su edad y la atracción que genera el color rojo de los extintores, son naturalmente inclinados a tocarlos, es evidente que el proveedor debía haber previsto este riesgo y adoptado medidas de seguridad más estrictas.
51. En cuanto a los argumentos expuestos por Mall del Sur en los incisos (i), (ii), (iii) y (iv) del numeral 29 de la presente resolución, cabe señalar que no corresponde a esta Autoridad Administrativa establecer una periodicidad específica para la ejecución de revisiones por parte de los proveedores, dado que dicha determinación dependerá de las particularidades de cada proveedor y de la naturaleza de sus actividades. No obstante, ello no exime al proveedor de su deber de diligencia en la supervisión y mantenimiento de sus instalaciones, a fin de garantizar que dichas

revisiones sean realizadas con la frecuencia y rigurosidad necesarias para prevenir eventuales perjuicios o riesgos a los consumidores que transitan por sus espacios. Este deber de diligencia adquiere mayor relevancia cuando se trata de locales abiertos al público, en los cuales es previsible la concurrencia de un número indeterminado de personas, lo que incrementa la necesidad de adoptar medidas adecuadas para la prevención de riesgos. En tal sentido, cualquier elemento expuesto al público debe ser objeto de controles que aseguren su correcto estado y funcionamiento, evitando que su deterioro o mal estado genere situaciones de riesgo o afecte la seguridad de los consumidores.

52. De otra parte, con relación al argumento expuesto por Mall del Sur en el inciso (vi) del numeral 29 de la presente resolución, cabe indicar que contrariamente a lo alegado por el proveedor, la Secretaría Técnica abordó dicho argumento en el numeral 46 y 47 del Informe Final de Instrucción.
53. Finalmente, respecto al argumento expuesto por Mall del Sur en el inciso (v) del numeral 29 de la presente resolución, cabe precisar que el hecho de que la fotografía no cuente con una certificación notarial no la vuelve inválida, más aún si, de la comparación de las características de la fotografía y la grabación de video presentada por el proveedor, las características de la ubicación y extintor coinciden. Asimismo, contrariamente a lo alegado por el proveedor, el óxido en el gancho del extintor (elemento que mantiene unido al extintor con el soporte de la pared) queda claramente evidenciado la presencia de óxido en dicho elemento. En tal sentido, el proveedor es el encargado de mitigar los riesgos que afectan la seguridad de los consumidores en situaciones ordinarias. Tal es así que, no resulta razonable que con el solo toque de un extintor, este se desprenda producto de que el gancho de este estaba oxidado, más aún si contaba con certificaciones que demostrarían el buen estado, lo cual en el caso particular no resulta acorde a la realidad de los hechos.
54. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 25 del Código.

### Sobre el deber de idoneidad

55. El artículo 18 del Código prescribe que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>12</sup>.
56. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>13</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de

<sup>12</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. 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.

<sup>13</sup> **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

entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

Respecto a que Mall del Sur no habría cumplido con brindar auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024

57. En su denuncia, la señora Broncano sostuvo lo siguiente:

- (i) El 23 de enero de 2024, aproximadamente a las 21:00 horas, acudió al Centro Comercial Mall del Sur con la finalidad de pasar un momento familiar en el Local Mediterráneo;
- (ii) al retirarse del referido Centro Comercial, entre las 22:30 y 22:50 horas, su mejor hijo de iniciales D.P.B. (1 año y 3 meses) sufrió un accidente, ya que un extintor cayó sobre pie derecho;
- (iii) ante ello, se acercó un personal de seguridad del Centro Comercial indicándole que debían trasladar al menor al tóxico, lugar en donde la enfermera de turno no lo quiso tocar, ya que posiblemente se trataría de una fractura;
- (iv) en dicho momento, sin activar ningún protocolo, se le indicó que debía trasladar al menor al hospital más cercano, por lo que, optó por dejar a su hermana Katherine Cintia Broncano Riva a cargo de las reclamaciones respectivas en el Centro Comercial, así como trasladar a su menor hijo a la Clínica Santa Martha;
- (v) una vez en el establecimiento de salud, se diagnosticó que el menor de iniciales D.P.B. había sufrido un Síndrome Compartimental del Pie de Derecho y Fracturas Múltiples de Metatarsos (3 huesos rotos del pie), por lo que debía ingresar de manera inmediata a la sala de operaciones; y,
- (vi) luego de unas horas, se apersonó un personal del Centro Comercial, quien, al realizar las coordinaciones respectivas, llegó a un acuerdo con la Clínica para la atención del menor.

58. En sus descargos, Mall del Sur manifestó que:

- (i) Tras el golpe recibido en el pie derecho del menor provocado por el desprendimiento del extintor, personal de seguridad del centro comercial se acercó a la denunciante y a su menor hijo para indagar la naturaleza de la situación y ofrecer cualquier tipo de ayuda, comunicándose por transmisores con el tóxico;
- (ii) con la llegada del menor al tóxico, la enfermera de turno continuó aplicando el protocolo del Plan de Seguridad del centro comercial, en tanto, determinó de manera inmediata y, precisa, el estado de la lesión del menor, sugiriendo la posibilidad de una fractura;
- (iii) asimismo, la enfermera sugirió a la denunciante llevar a su hijo a un hospital cercano, en la medida que requería de un tratamiento traumatológico especializado;
- (iv) la denunciante así lo hizo y se retiró a la clínica Santa Martha del Sur, por lo que, se activó su protocolo correctamente y culminó en el momento en que la denunciante dejó el centro comercial; y,

---

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.

- (v) destinó a una representante de la oficina de atención al usuario para que acompañara a la denunciante y a su hijo a la clínica en el momento en que los médicos determinaron la necesidad de intervenir.
59. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado este extremo de la denuncia.
60. La denunciante no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del presente extremo denunciado.
61. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, Mall del Sur señaló que:
- (i) La denunciante, por decisión propia, optó por retirarse del centro comercial y trasladarse por sus propios medios, junto con el menor, a un centro de salud, ello debido al apremio y nerviosismo que experimentó en ese momento. En ese sentido, la denunciante decidió no esperar la asistencia de una ambulancia;
  - (ii) asimismo, en cuanto a la alegación de la denunciante respecto a que la enfermera del tópico le habría indicado que ella debía trasladar a su hijo a un hospital cercano, cabe precisar que dicho argumento no cuenta con respaldo probatorio que lo acredite y carece de contexto.
62. Obra en el expediente el “Plan de Seguridad – Mall del Sur 2024”<sup>14</sup>, la cual establece que, una vez prestados los primeros auxilios, se debe de procurar el traslado del lesionado a un centro de salud u hospital más cercano.
63. Al respecto, es oportuno señalar que el literal c) del artículo 4 de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales establece, entre otros puntos, lo siguiente:
- “(...) **Artículo 4. Centros comerciales**  
*Los centros comerciales, además del botiquín de primeros auxilios para atender las emergencias que se presenten en la salud de los consumidores que ingresan a su establecimiento abierto al público y estar dotado con:*  
(...) **c) Un servicio de ambulancia para el traslado de pacientes** que por su patología ameriten el traslado al establecimiento más cercano”. (sic)
64. En concordancia con el precepto legal antes mencionado, el Decreto Supremo N° 018-2016-SA que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que Promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales (en adelante, el Reglamento), en cuyos artículos 6 y 11 establecen las condiciones y supuestos para la atención en un centro comercial:

“(...)

**Artículo 6. - De los Primeros Auxilios en Centros Comerciales**

*Entiéndase por dar los primeros auxilios en un centro comercial a la atención que brindará la persona debidamente capacitada del centro comercial al usuario o consumidor cuando su vida se encuentra en peligro inminente, la que deberá iniciarse con la comunicación inmediata a un servicio de emergencia, hasta la probable evacuación del usuario o consumidor al establecimiento de salud más cercano, situación que será determinada por el profesional de la salud del servicio de emergencia o del profesional de la salud de la ambulancia.*

<sup>14</sup>

Plan de Seguridad declarado confidencial mediante Resolución N° 2 del 30 de julio de 2024.

*Los primeros auxilios no constituyen atención de salud y son suministrados por personas que hayan recibido capacitación en medidas de primeros auxilios. Son actividades fundamentales y decisivas hasta que llegue la atención de salud requerida. Debe incluir soporte vital básico y uso de desfibrilador automático externo de corresponder.*

*(...)*

**Artículo 11.- Servicio de ambulancia**

*El centro comercial está obligado a comunicarse con el servicio de ambulancia cuando su personal inicia la prestación de primeros auxilios. El centro comercial cuenta con un servicio de ambulancia tipo II de acuerdo a la normativa vigente del Ministerio de Salud, durante su horario de atención al público a fin que garantice el traslado del paciente a un establecimiento de salud. Asimismo, el centro comercial garantiza que la unidad se constituya en el lugar de los hechos en el menor plazo posible de realizada la llamada de solicitud.*

*las definiciones de qué sería un auxilio oportuno y la diferencia entre un centro y establecimiento comercial". (sic)*

65. De esta manera, de una lectura integral del referido dispositivo legal, se puede apreciar que los centros comerciales están en la obligación de contar con un servicio de ambulancia para el traslado de los pacientes que por la magnitud de la enfermedad necesiten ser derivados a un establecimiento de salud (clínica u hospital) más cercano.
66. Asimismo, del propio protocolo denominado "el "Plan de Seguridad – Mall del Sur 2024", se advierte que establecía que, una vez prestados los primeros auxilios, se debía de procurar el traslado del lesionado a un centro de salud u hospital más cercano.
67. Así, de lo declarado por ambas partes, coincide que la enfermera del tópico de Mall del Sur recomendó el traslado del menor de edad a un establecimiento de salud para que recibiera atención médica debido al diagnóstico de fractura en el pie derecho del hijo menor de la denunciante, ocurrido el 23 de enero de 2024. En este sentido, la propia denunciante procedió a trasladar a su hijo menor por sus propios medios a la Clínica Santa Martha del Sur.
68. Ahora bien, de lo declarado por Mall del Sur, se observa que se limitó a comunicar a la denunciante que debía trasladar a su hijo menor por sus propios medios a un establecimiento de salud, sin cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 30200 ni con su propio protocolo, esto es haber proporcionado el traslado del menor en una ambulancia al establecimiento de salud más cercano.
69. Si bien Mall del Sur indicó que designó a una representante de la oficina de atención al usuario para acompañar a la denunciante y a su hijo a la clínica en el momento en que los médicos determinaron la necesidad de intervención, lo cierto es que este acompañamiento ocurrió de manera posterior, una vez que la denunciante ya había llegado por sus propios medios al establecimiento de salud.
70. En cuanto a las observaciones al Informe Final de Instrucción formuladas por Mall del Sur, cabe precisar que dicho proveedor no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que puso a disposición de la denunciante una ambulancia y que esta haya rechazado expresamente dicha asistencia. En efecto, si bien el proveedor ha señalado que la denunciante decidió trasladarse por sus propios medios junto con el menor a un centro de salud, no ha acompañado evidencia objetiva que permita corroborar que efectivamente se le ofreció el servicio de ambulancia y que la denunciante, con pleno conocimiento de ello, optó por no hacer uso de dicho recurso.

71. Asimismo, en relación con la presunta falta de contexto respecto a la afirmación de que la enfermera del tópico habría señalado a la denunciante que debía llevar a su hijo a un hospital, cabe precisar que el contexto de dicha situación ha sido debidamente expuesto por la denunciante en su denuncia. En efecto, la denunciante refirió expresamente que el personal de Mall del Sur únicamente se limitó a indicarle que trasladara a su menor hijo a un hospital, sin adoptar medida alguna para facilitar dicho traslado. Asimismo, precisó que, ante la inacción del proveedor y la ausencia de asistencia en la gestión del traslado del menor, tomó la decisión de llevarlo por sus propios medios a un centro de salud. Incluso, señaló que ninguna persona del establecimiento la acompañó en dicho traslado. En ese sentido, de la declaración de la denunciante se advierte que su manifestación es clara y detallada respecto a las circunstancias en las que se produjo la omisión de auxilio oportuno por parte del proveedor.
72. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Respecto a que Mall del Sur habría negado, de forma injustificada, el acceso a las cámaras de seguridad requerido por la señora Nataly Broncano Rivas

73. En su denuncia, la denunciante manifestó que, Mall del Sur no le permitió el acceso a las cámaras de seguridad respecto al hecho ocurrido el 23 de enero de 2024.
74. En sus descargos, Mall del Sur señaló que la denunciante no solicitó la entrega de las grabaciones de video de seguridad.
75. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
76. Mall del Sur no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del presente extremo denunciado.
77. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la señora Broncano señaló que, mediante el Oficio N° 565-2023-REGPOL-LIMA/DIVPOL-SUR-2-CSJM.DEINPOL, de fecha 5 de enero de 2024, solicitó las grabaciones de las cámaras de seguridad, conforme a lo indicado por el personal de Mall del Sur.
78. No obra en el expediente, medio probatorio que de cuenta que la denunciante solicitó las grabaciones de las cámaras de seguridad del accidente ocurrido el 23 de enero de 2024, pese a que, mediante Resolución N° 1 del 28 de junio de 2024, se le requirió expresamente ello.
79. De manera preliminar, cabe traer a colación lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales<sup>15</sup> (en adelante, LPDP), el cual

<sup>15</sup>

**LEY N° 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**Artículo 18.- Derecho de información del titular de datos personales**

El titular de datos personales tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su

establece que el titular de datos personales tiene derecho a ser informado previamente sobre su recopilación, la finalidad para la que sus datos serán tratados, quien o quienes podrían ser los destinatarios, entre otros.

80. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS<sup>16</sup>, toda transferencia de datos personales requiere el consentimiento de su titular, salvo excepciones previstas por ley.
81. Dicho ello, de los medios probatorios que obran en el expediente, no es posible advertir medio probatorio alguno que demuestre que la señora Broncano haya solicitado copia de los videos de las cámaras de seguridad del día y hora en el que ocurrió el accidente, pese a que, mediante Resolución N° 1 del 28 de junio de 2024, se le requirió expresamente ello.
82. Asimismo, aún si existiese dicha solicitud, tal como se ha mencionado anteriormente, para el tratamiento de datos personales, como podría ser la entrega de grabaciones en la cual aparezca imágenes de terceros, resultaba necesario que Mall del Sur contará con la autorización de estos, pues de esta forma lo prevé el ordenamiento jurídico vigente.
83. Aunado a ello, la Directiva N° 01-2020-JUS/DGTAIPD – Tratamiento de Datos Personales mediante Sistema de Videovigilancia, establece que los datos personales captados por los sistemas de videovigilancia, pueden transferirse sin el consentimiento del titular de los mismos, en el supuesto de que sea requerido por la Autoridad, en cumplimiento de sus funciones conforme lo siguiente:

negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello.

Si los datos personales son recogidos en línea a través de redes de comunicaciones electrónicas, las obligaciones del presente artículo pueden satisfacerse mediante la publicación de políticas de privacidad, las que deben ser fácilmente accesibles e identificables.

En el caso que el titular del banco de datos establezca vinculación con un encargado de tratamiento de manera posterior al consentimiento, el accionar del encargado queda bajo responsabilidad del Titular del Banco de Datos, debiendo establecer un mecanismo de información personalizado para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento.

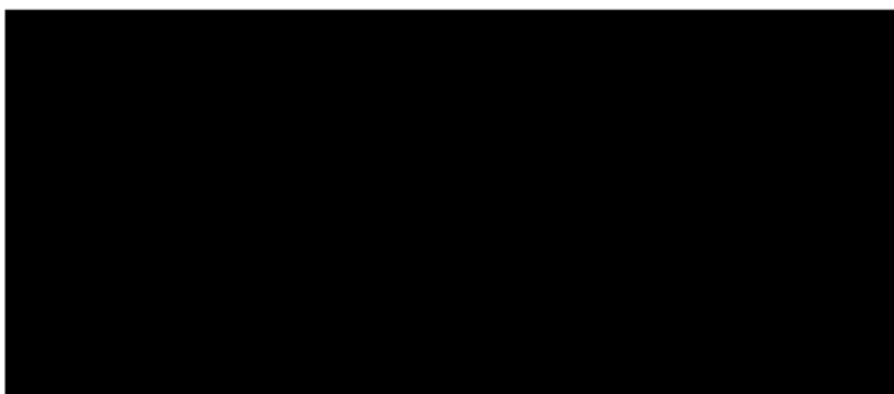
Si con posterioridad al consentimiento se produce la transferencia de datos personales por fusión, adquisición de cartera, o supuestos similares, el nuevo titular del banco de datos debe establecer un mecanismo de información eficaz para el titular de los datos personales sobre dicho nuevo encargado de tratamiento.

<sup>16</sup>

**REGLAMENTO DE LA LEY N° 29733, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 003-2013-JUS**

**Artículo 19.- Condiciones para la transferencia.**

Toda transferencia de datos personales requiere el consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas en el artículo 14 de la Ley y debe limitarse a la finalidad que la justifique.



84. Así, la denunciante no ha acreditado que solicitó la grabación de las cámaras de seguridad, por lo que el proveedor denunciado no se encontraba obligado a entregarle dicha grabación. Además, conforme al marco legal aplicable, el acceso a dichas grabaciones requería la autorización previa de cada una de las personas que aparecían en las mismas, lo que refuerza la inexistencia de la obligación del proveedor de proporcionar dicha información sin cumplir con los requisitos establecidos.
85. De otro lado, respecto a lo alegado por la denunciante respecto a que si habría presentado la solicitud de las grabaciones de las cámaras a través del Oficio N° 565-2023-REGPOL-LIMA/DIVPOL-SUR-2-CSJM.DEINPOL. Sobre ello cabe precisar que, no se verifica que la persona que mantuvo la conversación a través del aplicativo móvil de WhatsApp, sea la responsable de la atención de las solicitudes de este tipo, por el contrario, sería la enfermera que atendió al menor en el tópico del establecimiento del proveedor.
86. De otro lado, respecto a lo alegado por la denunciante en relación con la presentación de la solicitud de las grabaciones de las cámaras de seguridad mediante el Oficio N° 565-2023-REGPOL-LIMA/DIVPOL-SUR-2-CSJM.DEINPOL. Cabe precisar que no se verifica que la persona con quien sostuvo comunicación a través del aplicativo móvil WhatsApp sea la responsable de atender este tipo de solicitudes. Por el contrario, de la información recabada, se advierte que dicha persona es la enfermera que brindó atención al menor en el tópico del establecimiento del proveedor, por lo que no ostentaría competencia para gestionar o atender solicitudes relacionadas con la entrega de grabaciones de seguridad. En ese sentido, el medio probatorio presentado por la denunciante no resulta idóneo para acreditar lo alegado.
87. En ese sentido, dado que no ha quedado demostrado que la denunciante haya solicitado las grabaciones de las cámaras de seguridad correspondientes al día de los hechos objeto de la denuncia, y aún en el supuesto negado de que tal solicitud hubiese existido, el proveedor habría estado en el derecho de negarse a entregar dichas grabaciones. Esta negativa estaría justificada en razón de la protección de los datos personales de terceros. Por lo tanto, no resulta viable atribuir responsabilidad administrativa a Mall del Sur en relación con este aspecto.
88. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

### Sobre las medidas correctivas

89. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>17</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
90. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
91. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden.
92. De lo señalado, es posible concluir que la medida correctiva ordenada deberá estar destinada a revertir – o de ser el caso prevenir – los daños ocasionados por dicha conducta.
93. Mediante Resolución N° 1 del 28 de junio de 2024, la Secretaría Técnica informó a las partes que la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo al artículo 114 del Código<sup>18</sup>:

*“SÉTIMO: Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma. Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción,*

17

**LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

18

**LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

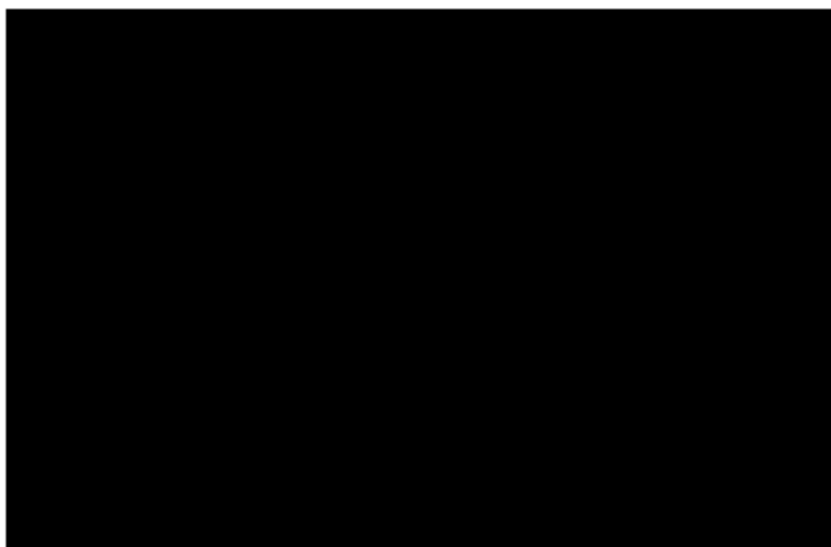
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

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

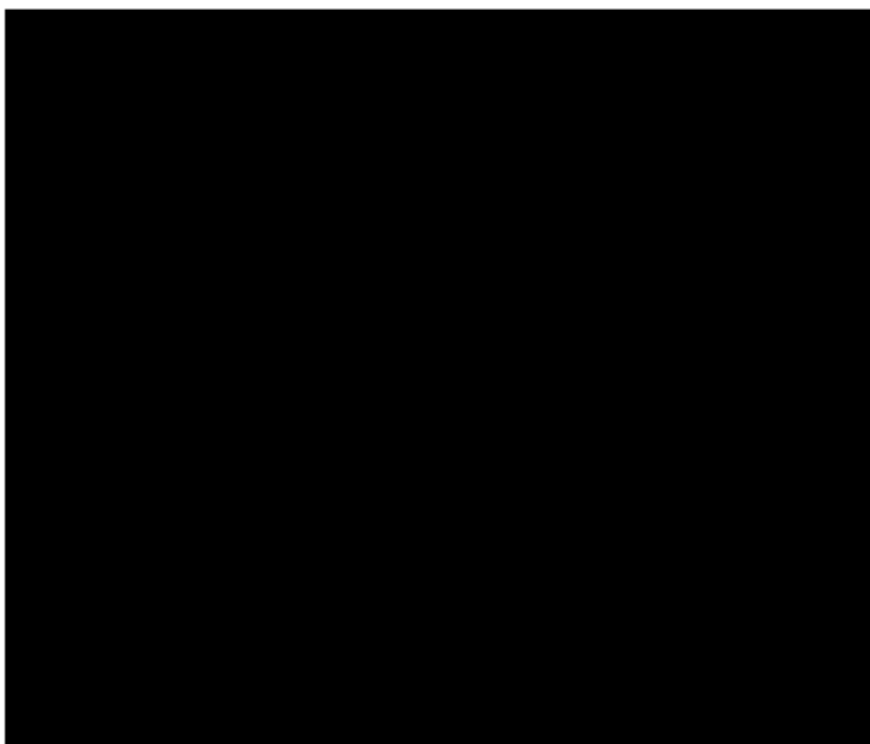
*el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo al artículo 112 del Código.”*

94. En el presente caso ha quedado acreditado que Mall del Sur:
- (i) No implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho; y,
  - (ii) no brindó auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024.
95. En su denuncia, la señora [REDACTED] no solicitó medidas correctivas; sin embargo, indicó que el proveedor denunciado no le reconoció la atención de la especialidad de medicina y rehabilitación ni la prescripción de las diez (10) sesiones de terapia que su menor hijo requería.
96. Mediante escrito del 11 de julio de 2024, la señora Broncano realizó un detalle de los gastos no asumidos por el proveedor denunciado, conforme se observa a continuación:
- [REDACTED]
97. Adicionalmente, la señora [REDACTED] indicó que habría incurrido en gastos ascendentes a la suma de S/ 32 000,00 por la pérdida de una producción de 800 prendas y, S/ 11 250,00 por alquiler de locales comerciales, cuota de un vehículo, cuota de nido de una menor, cuota de ballet, el pago de su personal laboral, préstamo, servicios básicos, canasta familiar, combustible, medicina y otros, sumando un total de S/ 43 250,00.
98. Sobre las medidas correctivas solicitadas en el numeral 97 de la presente resolución, sobre el reconocimiento al daño emergente y lucro cesante, corresponde señalar que las medidas correctivas reparadoras, de acuerdo con el artículo 115.7 del Código, no tienen naturaleza indemnizatoria; por lo cual, corresponde denegar lo solicitado, sin perjuicio de las acciones que estime pertinente iniciar la denunciante en vía judicial.
99. Con relación a la medida correctiva solicitada en el punto 1) del numeral 96 de la presente resolución, cabe precisar que la denunciante no ha presentado comprobante alguno que acredite el desembolso efectivo de dicho concepto. Además, dicho concepto no guarda relación directa con las infracciones cometidas por la parte denunciada. En consecuencia, corresponde denegar la medida correctiva en ese sentido.

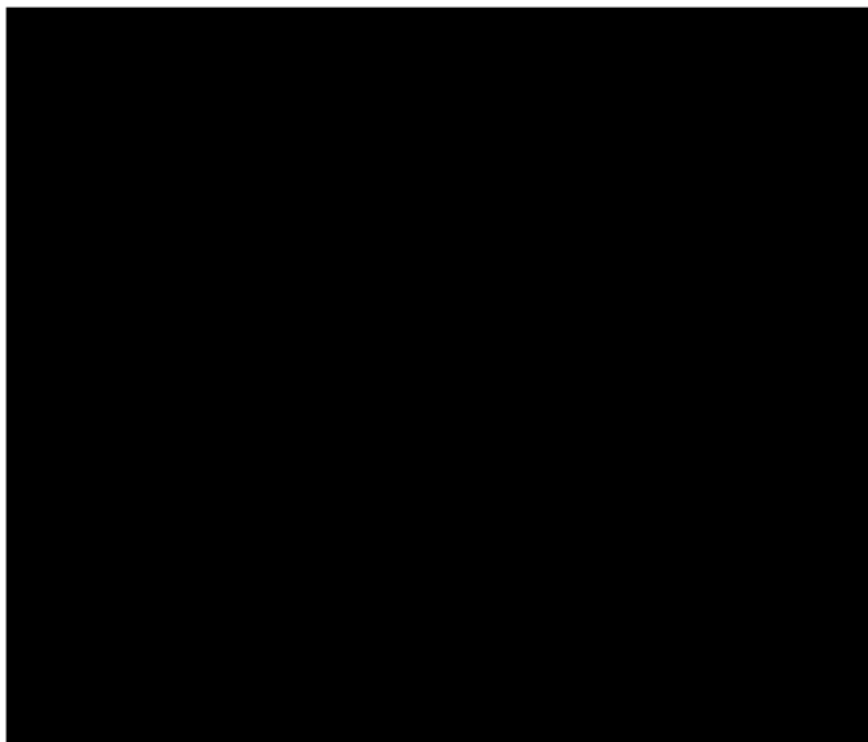
100. En cuanto a la medida correctiva solicitada en el punto 2) del numeral 96 de la presente resolución, cabe precisar que la denunciante no ha presentado comprobante alguno que acredite el desembolso efectivo de dicho concepto. Por lo tanto, corresponde denegar la medida correctiva al respecto.
101. Respecto a la medida correctiva solicitada en el punto 3) del numeral 96 de la presente resolución, la denunciante presentó la Boleta de Venta Electrónica EB01-208 correspondiente a la consulta médica física de su hijo menor, por un monto de S/ 40,00. En consecuencia, corresponde ordenar el reembolso de dicha suma.



102. Respecto a la medida correctiva solicitada en el punto 4) del numeral 96 de la presente resolución, la denunciante presentó el Recibo por Honorarios Electrónico N° E001-12 referido a la diez (10) sesiones de terapia física que requería su menor hijo por la suma de S/ 1 000,00. En consecuencia, corresponde ordenar el reembolso de dicha suma:



103. En cuanto a la medida correctiva solicitada en el punto 5) del numeral 96 de la presente resolución, la denunciante presentó la Boleta de Venta Electrónica N° B031-00056310 con relación a una consulta ambulatoria en la especialidad de traumatología de su menor hijo ascendente a la suma de S/ 75,00. Por lo tanto, corresponde ordenar el reembolso de dicho monto:



104. En ese sentido, en atención a las infracciones que han quedado acreditadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 114 y el literal f) del numeral 115.1 del

artículo 115 del Código<sup>19</sup>, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que Mall del Sur, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la denunciante la suma ascendente a S/ 1 115,00 por los gastos médicos en los que incurrió a consecuencia de haberle caído un extintor en el pie derecho de su menor hijo.

105. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de las conductas infractoras, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>20</sup>; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
106. Mall del Sur deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>21</sup>.

19

#### LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.

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

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
- e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

20

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

21

#### LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

## Sobre la graduación de la sanción

107. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
108. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>22</sup>.
109. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
110. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).
111. Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados.
112. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
  - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
  - (iii) Método *ad hoc*.
113. Asimismo, en cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.

<sup>22</sup>**LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.****Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

(...)

114. Cabe precisar que, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción: (1) se desarrolló por un periodo menor a dos años; (2) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (3) tuvo un alcance menor al nivel nacional.

(i) **Respecto a que Mall del Sur no implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho**

115. En el presente caso, ha quedado determinado la responsabilidad de Mall del Sur por infringir lo dispuesto en el artículo 25 Código, en tanto quedó acreditado que no implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones el 23 de enero de 2024. Por lo que, la graduación de la sanción no puede realizarse bajo la modalidad del “método de valores preestablecidos”, por lo que corresponde utilizar el “Método Ad-hoc”.

116. Sobre el particular, si bien la Secretaría Técnica recomendó imponer como multa siete (7) UIT remitiéndose a las disposiciones del artículo 112 del Código, resulta oportuno señalar que, en un caso de naturaleza similar, la Comisión aplicó el *Método Ad-hoc* para la determinación de la multa correspondiente. En tal sentido, corresponde aplicar dicho criterio al presente caso en atención al principio de predictibilidad y a fin de mantener la coherencia en las decisiones administrativas. Cabe resaltar que la aplicación del referido método fue confirmada por la Sala mediante Resolución N° 1251-2024/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de mayo de 2024, lo que refuerza la pertinencia de su uso en el presente procedimiento.

117. En ese sentido, en virtud al principio de Legalidad y debido proceso, se realizará la graduación de la sanción del presente extremo de la denuncia conforme al Decreto Supremo:

(i) **Multa base:**

- a. **Daño resultante de la infracción:** De conformidad con el Decreto Supremo la Autoridad Administrativa puede determinar el factor  $\beta$  tomando en consideración -entre otros- el daño, siempre que la ley aplicable así mismo lo permita.

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 112 del Código<sup>25</sup>, el órgano resolutivo puede tener en cuenta como criterio el daño resultante de la infracción para graduar la sanción; por tanto, esta Comisión tomará como criterio para calcular el factor  $\beta$  el daño resultante de la infracción.

En el presente caso, la conducta infractora causó daños al menor hijo de la denunciante, toda vez que esta vio defraudadas sus expectativas, en tanto que no esperaba que, al transitar junto a sus hijos por las

<sup>25</sup>

LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

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

(...)

3. El daño resultante de la infracción.

instalaciones de Mall del sur, le cayese a su menor hijo un extintor alojado en una columna de sus instalaciones.

Además, la conducta del proveedor denunciado provocó que el menor hijo de la denunciante tuviese daños a su salud, en la medida que luego del accidente se le diagnosticó con fractura en el pie derecho.

En este punto, es importante mencionar que en el expediente no se cuenta con la información suficiente para determinar el quantum del daño sufrido por el menor hijo de la consumidora; por ello, en atención a lo establecido por el Decreto Supremo, el órgano resolutorio puede utilizar algún otro parámetro para calcular el factor  $\beta$ .

En ese sentido, en el presente caso, la Autoridad Administrativa a fin de estimar un aproximado del daño sufrido por el menor hijo de la denunciante se ha procedido a revisar las multas impuestas por la Sala<sup>26</sup> en casos similares por infracción al deber de seguridad, pudiendo observar que estas oscilan entre las dos (2) y las seis (6) UIT<sup>27</sup>.

Por tanto, ante la heterogeneidad de las multas impuestas, a fin de calcular el daño resultante de la infracción se considerará el promedio de estas, lo cual permite determinar el valor de cuatro (4) UIT.

Cabe señalar que, en las resoluciones que se toman como referencia, la probabilidad de detección considerada fue alta, en tanto se contó con información de fácil acceso, siendo que dicha probabilidad equivalía al factor (1), es decir el *beneficio, perjuicio o daño* no sufrió variaciones al haberse dividido por el valor 1<sup>28</sup>.

En ese sentido, al no observarse que haya existido un factor adicional que

<sup>26</sup> Sanciones impuestas por los órganos resolutorios, confirmadas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, así como multas impuestas por el Superior Jerárquico.

<sup>27</sup> **Resolución N° 0984-2021/SPC-INDECOPI** del 5 de mayo de 2021, en la cual se confirma la sanción de **3 UIT** impuesta a un proveedor de servicios educativos al no haber brindado las medidas de seguridad para prevenir que un menor sufriese una caída que le ocasionó una fractura del codo izquierdo. **Resolución 1390-2019/SPC-INDECOPI** del 27 de mayo de 2019, mediante la cual la sala sancionó con **5 UIT** a un proveedor en tanto no adoptó las medidas preventivas de seguridad en su establecimiento, debido a que el piso se encontraba mojado sin señalización alguna, lo que generó que la denunciante sufriera una caída, ocasionándole daños a su salud. **Resolución N° 0465-2018/SPC-INDECOPI** del 5 de marzo de 2018, en la cual se confirma la sanción de **2 UIT** en tanto el proveedor denunciado no cumplió con las medidas de seguridad correspondientes en su establecimiento, en tanto la denunciante sufrió una caída producto del desnivel de las losetas del piso, ocasionándole daños a su salud. **Resolución N° 1792-2020/SPC-INDECOPI** del 13 de octubre de 2020, en la cual se confirma la sanción de **6 UIT** en tanto en el establecimiento del proveedor existía un escalón no señalizado, el cual generó a la denunciante una afectación a su integridad pues sufrió una caída.

<sup>28</sup> A modo de ejemplo, en la Resolución Final N° se señaló que las infracciones con probabilidad de detección altas son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que equivalen al factor (1).

En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 del 28 de noviembre de 2017 se determinó lo siguiente: "La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo con el DT N° 01-2012/GEE, "Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi"

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,5
Baja	0,25
Muy baja	0,125

haya modificado la multa base en dichas resoluciones, se tomará como parámetro referencial para calcular el daño el valor de cuatro (4) UIT.

Por tanto, en el presente caso, se tiene que, el daño resultante de la infracción asciende a cuatro (4) UIT, lo que equivale al factor  $\beta$ .

**Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, de acuerdo con lo señalado en el Cuadro 29, la probabilidad de detección es alta, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de Mall del Sur:

N°	Característica			Nivel
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte <sup>2/</sup>	Acciones programadas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

En consecuencia, considerando el valor de la probabilidad de detección alta por lo tanto se dividirá por 49,94% conforme lo dispuesto en el Cuadro 30<sup>29</sup>, conforme a lo siguiente:

#	Hechos denunciados	Perjuicio / Probabilidad de detección $m = \text{factor } b / \text{factor } r$
1	Respecto a que Mall del Sur no implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho	4,00 / 49,94% $m = 8,00$

- (ii) **Circunstancias agravantes:** El Decreto Supremo prevé como circunstancia agravante especial cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.

En el presente caso, se advierte que la conducta infractora cometida por el proveedor generó un daño en el menor hijo de la denunciante, ya que, al caerle el extintor en su pie derecho, le generó fracturas, el cual necesitó de clavos de una operación.

Asimismo, esta instancia no puede dejar pasar desapercibido el inciso 4 del artículo VI del Título Preliminar del Código, el cual establece que *“el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las*

<sup>29</sup> Para los órganos resolutivos de protección al consumidor, el nivel de probabilidad alta corresponde a 49,94%.

relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza". Es obvio que estamos frente al caso de niño de un (1) año de edad con condición de vulnerabilidad por su condición de infante conforme a lo expresado en el Decreto Supremo 006-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.

A fin efectos de calcular el perjuicio, se tomará de manera referencial lo establecido en el Decreto Supremo N° 32-2021-PCM. El cuadro 2 del referido decreto supremo estableció que, en los casos de circunstancias agravantes, cuando la conducta infractora haya ocasionado daños, se considerará el aumento del 75%:

<i>f<sub>4</sub>: Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad de personas.<sup>11</sup></i>	
1. La conducta no puso en riesgo ni generó daños.	0%
2. La conducta generó riesgo.	30%
3. La conducta ocasionó daños.	75%

Por tanto, considerando que la presente conducta generó daños al menor hijo de la denunciante corresponderá agravar la sanción en un 75%.

118. Asimismo, no corresponde aplicar atenuantes.

**(iii) Multa final**

119. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (**M**) que corresponde imponer a Mall del Sur es el siguiente:

$$\begin{aligned} M &= m \times F \\ M &= 8 \text{ UIT} + (75\%) \\ M &= 14 \text{ UIT} \end{aligned}$$

120. Cabe precisar que, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.

121. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Mall del Sur con una multa de **14 UIT**.

**(ii) Respecto a que Mall del Sur no cumplió con brindar auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024**

122. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, en principio correspondería graduar la sanción a imponer de acuerdo con el "Método de valores preestablecidos".

125. Al respecto, la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, ha señalado que, cuando la conducta infractora materia de graduación se suscite por un periodo menor a dos (2) años, no dañe ni ponga en riesgo la vida y/o salud de las personas y carezca de un alcance geográfico nacional, corresponderá graduarla de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”, siendo que, en caso no resulte posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo 032-2021-PCM, deberá realizarse de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código.
126. Ahora bien, se ha constatado que la conducta que configuró la infracción a los artículos 18 y 19 del Código, estaría referida a que Mall del Sur no cumplió con brindar auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024 (no trasladó al menor en ambulancia hasta el establecimiento de salud más cercano), la misma que, conforme al valor del servicio y hechos que la rodean, no se encuentra dentro de la clasificación contemplada en el cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM.
127. Por tanto, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a Ideas & Sentidos, remitiéndose a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.
128. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- a) **Beneficio ilícito obtenido:** Traducido en el ahorro de recursos al no haber implementado una ambulancia para el traslado al menor hijo de la denunciante a fin de brindar una atención oportuna al menor por el accidente que este sufrió.
  - b) **Perjuicio generado por la infracción:** La conducta infractora ocasionó un daño al menor hijo de la denunciante, en tanto, no desplegó un adecuado servicio, pues no trasladó al menor en una ambulancia a un establecimiento de salud, a pesar de que este había sufrido una lesión cuya magnitud era relevante.  
  
Es de mencionar que, la Sala en anteriores pronunciamientos ha sancionado este tipo de conductas con una multa de una (1) UIT<sup>23</sup>, tras haber determinado que un proveedor no brindó atención oportuna de primeros auxilios a un menor ante un accidente ocurrido dentro de sus instalaciones.
  - c) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de la señora Gómez. Asimismo, la denunciante pudo conocer el hecho de forma inmediata y tuvo los incentivos suficientes para comunicarlos a la administración.

<sup>23</sup> Ver Resolución 631-2019/SPC-INDECOPI del 11 de marzo de 2019; Resolución N° 687-2020/SPC-INDECOPI del 6 de marzo de 2020.

Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1)<sup>24</sup>.

- d) **Efectos de la conducta infractora en el mercado:** Dicho comportamiento genera desconfianza e incertidumbre en los consumidores respecto a las acciones y medidas que los proveedores realizan a sus implementos con la finalidad de garantizar un ambiente seguro para la prestación de este tipo de servicios.
- e) **Daño generado al mercado:** La conducta del administrado genera una percepción negativa entre los consumidores respecto a los proveedores que gestionan los espacios donde se albergan tiendas y locales comerciales, los cuales permiten a los consumidores realizar actividades destinadas a satisfacer sus intereses. Esta percepción negativa surge debido a que los consumidores podrían considerar que, ante sucesos como el ocurrido en el presente caso, dichos proveedores no estarían en disposición de ofrecer los servicios de primeros auxilios de manera oportuna.
- f) **Principio de Razonabilidad:** Conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.

129. Por lo expuesto, en atención a los criterios desarrollados previamente y a los principios de Predictibilidad, Razonabilidad y Proporcionalidad, la Comisión estima que corresponde sancionar a Mall del Sur con una multa de una (1) UIT, por no brindar auxilio oportuno al menor hijo de la denunciante frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024 (fractura de pie derecho).

## MULTA TOTAL

130. En consideración de lo expuesto, corresponde sancionar a Mall del Sur con una multa total de **15 UIT**, acorde a lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho	14 UIT
2	No brindó auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024.	1 UIT
	<b>TOTAL</b>	<b>15 UIT</b>

<sup>24</sup>

En la Resolución Final N° 2063-2017/CC2 se determinó lo siguiente:  
“(…) La probabilidad de detección es baja teniendo en cuenta los siguientes criterios que obedecen a una distribución proporcional, siendo que la máxima es 1 de acuerdo al DT N° 01-2012/GEE, “Propuesta Metodológica para la determinación de multas en el Indecopi”

Alta	1
Media alta	0,75
Media	0,50
Baja	0,25
Muy Baja	0,125

(…)”

## De las costas y costos del procedimiento

131. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>25</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI.
132. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Mall del Sur, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
133. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.
134. Mall del Sur deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código<sup>26</sup>.

## Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

135. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>27</sup>.

<sup>25</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

<sup>26</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**  
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).  
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.  
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo

<sup>27</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR,**  
**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones.** - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean



136. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Mall del Sur, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: DENEGAR** la solicitud de inspección requerida por la señora **Nataly Broncano Rivas**.

**SEGUNDO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Nataly Broncano Rivas** contra **Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** por infracción al artículo 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho.

**TERCERO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Nataly Broncano Rivas** contra **Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no cumplió con brindar auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024.

**CUARTO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Nataly Broncano Rivas** contra **Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, referida a que la denunciante no acreditó haber solicitado el acceso a las cámaras de seguridad.

**QUINTO: ORDENAR** a **Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, cumpla con reembolsar a la señora **Nataly Broncano** la suma ascendente a S/ 1 115,00 por los gastos médicos en los que incurrió a consecuencia de haberle caído un extintor en el pie derecho de su menor hijo.

**Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO: IMPONER** a **Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** una multa de **15 Unidades Impositivas Tributarias**, de acuerdo con lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No implementó las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar que menor de iniciales D.P.B. sufra un accidente en sus instalaciones, el 23 de enero de 2024, al haberle caído un extintor en el pie derecho	14 UIT

sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.  
La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 758-2024/CC2

2	No brindó auxilio oportuno al menor de iniciales D.P.B. frente al accidente ocurrido el 23 de enero de 2024.	1 UIT
TOTAL		15 UIT

Cabe precisar que las multas impuestas serán rebajadas en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>28</sup>.

**Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI<sup>29</sup>.

**SÉPTIMO: ORDENAR a Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas ascendentes a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

**OCTAVO:** Disponer la **INSCRIPCIÓN** de **Centro Comercial Mall del Sur S.A.C.** en el **Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>30</sup>.

**NOVENO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único

<sup>28</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

<sup>29</sup> **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

<sup>30</sup> **LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.



recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>31</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>32</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>33</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>34</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>35</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**

## EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA

### Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>36</sup>.

<sup>31</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

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

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

<sup>32</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son:**

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

<sup>33</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.**

<sup>34</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>35</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>36</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.