



**UNIVERSIDAD
DEL PACÍFICO**

Derecho
Facultad de Derecho

**INFORME JURÍDICO SOBRE EL EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 767-2005/CPC**

**Trabajo de Suficiencia Profesional
presentado para optar al Título Profesional de
Abogada**

**Presentado por
Melanie Brenis Valencia**

Lima, mayo 2024

REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO
FACULTAD DE DERECHO

A través del presente documento la Facultad de Derecho deja constancia de que el Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "**Informe Jurídico sobre el Expediente Administrativo No. 767-2005/CPC**" presentado por la Srta. MELANIE BRENIS VALENCIA, con DNI 75623888, para optar el Título Profesional de Abogada, fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin el 27 de mayo del año 2024; obteniendo el siguiente resultado:



Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 27-may.-2024 05:56 -05
Identificador: 2389173695
Número de palabras: 19923
Entregado: 1

TSP - Melanie Brenis Valencia Por Melanie Brenis Valencia

Índice de similitud	Similitud según fuente
18%	Internet Sources: 18% Publicaciones: 4% Trabajos del estudiante: 9%

De acuerdo con la política vigente, el porcentaje obtenido de similitud con otras fuentes está dentro de los márgenes permitidos.

Se emite el presente documento para los fines estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad al que pertenece la interesada.

Lima, 05 de junio de 2024



Humberto Zúñiga Schroder
Vicedecano de la Facultad de Derecho

A mis padres, María Angélica y Orlando

RESUMEN

En el presente informe, se efectúa un análisis de los problemas jurídicamente relevantes del expediente N° 767-2005/CPC, el cual aborda el procedimiento administrativo seguido contra el Restaurante Huaca Pucllana S.A.C. como consecuencia de una presunta infracción al deber de idoneidad por haber puesto a disposición de Gonzalo José Salas Lozada alimentos aparentemente no aptos para el consumo humano. A dichos efectos, el informe comprende una evaluación exhaustiva de una serie de cuestiones sustanciales, siendo una de éstas determinar si efectivamente se configuró una infracción al deber de idoneidad, tomando en consideración el marco legislativo aplicable en aquella época, el precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC sobre idoneidad de productos y/o servicios, así como la doctrina académica. Aunado a ello, el informe analiza si la actuación del INDECOPI, específicamente en la resolución de segunda instancia, ocasionó una afectación a los principios del Derecho Administrativo. Finalmente, el informe examina si, a la luz de la legislación actual, se configuraría una infracción al deber de inocuidad de los alimentos y, de ser así, cómo se resolvería tomando en consideración el criterio casuístico empleado por la autoridad administrativa.

Palabras claves: Derecho de Protección al Consumidor - Derecho Administrativo - Deber de idoneidad - Código de Protección y Defensa del Consumidor - INDECOPI - Debida motivación - Inocuidad de los alimentos

ABSTRACT

In this report, we analyze the legally relevant issues in case No. 767-2005/CPC, which addresses the administrative proceeding followed against Huaca Pucllana S.A.C. Restaurant due to an alleged violation of the duty of suitability for having made available to Gonzalo José Salas Lozada food apparently unfit for human consumption. For such purposes, the report includes an exhaustive evaluation of a series of substantial issues, one of them being to determine whether there was indeed a violation of the duty of suitability, taking into consideration the legislative framework applicable at that time, the mandatory precedent No. 085-96/TDC on suitability of products and/or services, as well as the academic doctrine. In addition, the report analyzes whether INDECOPI's actions, specifically in the second instance resolution, caused a violation of the principles of Administrative Law. Finally, the report examines whether, in the light of the current legislation, there would be a violation of the food safety duty and, if so, how it would be resolved taking into consideration the casuistic criterion used by the administrative authority.

Key words: Consumer Protection Law - Administrative Law - Duty of suitability - Consumer Protection and Defense Code - INDECOPI - Due motivation - Food safety

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	IV
ABSTRACT.....	V
I. INTRODUCCIÓN	1
II. RELACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES.....	3
II.1. PRIMERA INSTANCIA	3
II.1.1. Denuncia.....	3
II.1.2. Admisión a trámite de la denuncia	4
II.1.3. Descargos.....	4
II.1.4. Resolución de la CPC.....	6
II.2. SEGUNDA INSTANCIA	6
II.2.1. Interposición de recurso de apelación	6
II.2.2. Resolución de la SDC.....	8
III. PROBLEMAS JURÍDICAMENTE RELEVANTES.....	10
IV. ANÁLISIS Y OPINIÓN DE LA CANDIDATA A ABOGADA	11
IV.1. PRIMER PROBLEMA JURÍDICAMENTE RELEVANTE: ¿SE CONFIGURÓ UNA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD? UN ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE N° 767-2005/CPC A LA LUZ DEL TUO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 716.....	11
IV.1.1. Sobre los antecedentes legislativos	11
IV.1.2. Sobre el deber de idoneidad en nuestro ordenamiento jurídico	12
IV.1.3. Sobre la configuración de una infracción al deber de idoneidad.....	14
IV.1.4. Sobre la responsabilidad administrativa del proveedor denunciado	16
IV.1.5. Análisis del expediente N° 767-2005/CPC a la luz del TUO del Decreto Legislativo N° 716.....	21
IV.2. SEGUNDO PROBLEMA JURÍDICAMENTE RELEVANTE: ¿LA SDC VULNERÓ EL PRINCIPIO DE DEBIDO PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN NUESTRO ORDENAMIENTO JURÍDICO?	29
IV.2.1. Sobre la naturaleza jurídica del principio del debido procedimiento	29

IV.2.2. Sobre la debida motivación como parte del núcleo esencial del principio del debido procedimiento	32
IV.2.3. Vulneración del principio del debido procedimiento en la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI.....	35
IV.2.4. Sobre la nulidad de la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI.....	40
IV.3. TERCER PROBLEMA JURÍDICAMENTE RELEVANTE: A LA LUZ DE LA LEGISLACIÓN ACTUAL, ¿SE ESTARÍA ANTE UNA INFRACCIÓN AL DEBER DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS?.....	42
IV.3.1. Sobre el deber de inocuidad de los alimentos en nuestro ordenamiento jurídico	42
IV.3.2. Sobre la configuración de una infracción al deber de inocuidad de los alimentos	44
IV.3.3. Sobre la responsabilidad administrativa del proveedor denunciado	47
IV.3.4. Análisis del expediente N° 767-2005/CPC a la luz de la Ley N° 29571	50
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. REFERENCIAS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Idoneidad de productos y/o servicios.....	13
Tabla N° 2: La carga de la prueba en el Derecho de Protección al Consumidor	18
Tabla N° 3: Postura de la autoridad administrativa y de la candidata a abogada.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Línea de tiempo de las modificaciones legislativas de la LPC.....	12
Figura N° 2: Constancia expedida por la Clínica Angloamericana	23
Figura N° 3: Argumentación de la SDC	35
Figura N° 4: Cronología de los hechos principales de la controversia.....	37
Figura N° 5: Criterio casuístico de INDECOPI en casos de inocuidad de los alimentos	46

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe aborda la controversia jurídica suscitada entre **Gonzalo José Salas Lozada** (en adelante, “el denunciante” y/o “el consumidor”) y el **Restaurante Huaca Pucllana S.A.C.** (en adelante, “el denunciado” y/o “RHP”), con motivo de la interposición de una denuncia administrativa ante el INDECOPI por concepto de infracción al deber de idoneidad, allá en el 2005. En aquél entonces, el denunciante alegó haber sufrido una intoxicación alimentaria por la ingesta de alimentos (específicamente, mariscos) “no aptos para el consumo humano¹”, puestos a disposición por el RHP. Como consecuencia de ello, solicitó, principalmente, que se le imponga a éste una sanción administrativa, así como que se le ordene el reembolso de los gastos médicos en los que había incurrido.

En primera instancia, la denuncia fue declarada **INFUNDADA** en tanto, para la autoridad administrativa, no se logró acreditar un cumplimiento al principio de causalidad. Sin embargo, dicha decisión fue revocada en apelación por el superior jerárquico, declarándola **FUNDADA** en tanto, a consideración de éste, que el denunciante haya tenido que acudir a la Clínica Angloamericana poco después de la ingesta de alimentos en el RHP, sumado al riesgo para la salud que supone la elaboración y comercialización de alimentos al público, creó convicción suficiente sobre la prestación de un servicio inidóneo.

Precisamente, la problemática tuvo lugar debido a que la segunda instancia del INDECOPI no solo arribó a la conclusión de que los alimentos puestos a disposición por el RHP no eran aptos para el consumo humano en base a un razonamiento lógico-crítico cuestionable, afectando así el principio de presunción de licitud y el principio de verdad material; sino que, además, no cumplió con incluir una debida motivación en la resolución en la que impuso una sanción al RHP, vulnerando así un requisito de validez fundamental del acto administrativo.

A nuestra consideración, el **expediente N° 767-2005/CPC** (en adelante, “el expediente”) es de especial relevancia pues no solo aborda una controversia de alta cotidianeidad y complejidad probatoria como lo es el posible daño a la salud de los consumidores por la

¹ Según el artículo 89 de la Ley General de Salud, “un alimento (no) es apto para el consumo humano cuando (no) cumple con las características establecidas por las normas sanitarias y de calidad aprobadas por la Autoridad de Salud” (Ley N° 26842, 1997). Particularmente, con los Principios Generales de Higiene del Codex Alimentarius, los cuales abordan disposiciones enfocadas en garantizar que los alimentos no se encuentren adulterados ni contaminados físicamente (p.e., fragmentos de vidrio), químicamente (p.e., pesticidas) ni microbiológicamente (p.e., bacterias, virus, parásitos y/u hongos causantes de enfermedades).

venta de alimentos al público no aptos para el consumo humano; sino que, además, es un claro ejemplo de cómo la Administración Pública debe apalancarse no solo en el Derecho sino también en otras disciplinas de estudio para arribar a la verdad material, sobre todo cuando se está ante una controversia con particularidades como ésta, que trata cuestiones alimenticias y médicas.

En ese sentido, el presente informe contiene: (i) hechos relevantes del caso, (ii) problemas jurídicamente relevantes; (iii) análisis y opinión de éstos; y, finalmente, (iv) conclusiones. Cabe resaltar que, el expediente en cuestión será analizado en base a la normativa vigente allá en el 2005, así como en base a la legislación actual, determinando así la evolución de criterios aplicados por el INDECOPI a través del tiempo.

II. RELACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

II.1. PRIMERA INSTANCIA

II.1.1. Denuncia

El 2 de junio de 2005, Gonzalo José Salas Lozada interpuso una denuncia administrativa ante la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante, “la Comisión” o “la CPC”) del INDECOPI contra el Restaurante Huaca Pucllana S.A.C. por la presunta infracción al artículo 8² del Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor (en adelante, “TUO de la LPC”).

Los argumentos que sustentaron su denuncia se resumen en los siguientes hechos:

- El 29 de abril de 2005, a las **23:40 horas** aproximadamente, el denunciante ingresó al RHP con la finalidad de cenar con un grupo de amigos, el señor Frank Anders, la señora Marisol Zuleta y la señora Anja Gutiérrez. Allí, ordenó un pisco sour doble y un plato denominado “Crocante de Yucas”; sin embargo, mientras preparaban su orden, **probó³** del plato de la señora Marisol Zuleta denominado “Cacerola Arroz Ca (...)” que contenía mariscos. Al poco rato, el consumidor comenzó a sentir un malestar en la parte abdominal derecha.
- A las **00:40 horas** del 30 de abril de 2005, el denunciante ordenó la cuenta y canceló el monto consumido. No obstante, al salir del restaurante, su malestar comenzó a agudizarse, de tal manera que optó por dirigirse a la Clínica Angloamericana. Allí, fue atendido vía Emergencia aduciendo que su malestar se debía a que había sido intoxicado por la reciente ingesta de alimentos en estado de descomposición, no aptos para el consumo humano.

Como consecuencia de ello, el denunciante solicitó a la CPC:

² Según el artículo 8 del TUO de la LPC, “los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde” (Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, 2000).

³ Según la Real Academia Española, el término “probar” en el ámbito alimenticio significa “gustar una pequeña porción de una comida o bebida” (RAE, 2023). Precisamente, dicha definición es la que se tomará en consideración para el análisis del presente informe.

- a) Que se imponga una sanción administrativa al denunciado, por el incumplimiento del deber de idoneidad en la prestación del servicio alimentario que ofrece al público, al no haber respetado las normas de cuidado en los alimentos puestos a disposición en el mercado.
- b) Que el denunciado adopte medidas correctivas que puedan ser supervisadas, con el fin de prevenir futuras intoxicaciones por el uso de alimentos en estado de descomposición, no aptos para el consumo humano.
- c) Que el denunciado reembolse el importe de S/. 453.00 pagado por los alimentos y la cantidad de S/. 600.69 pagado a la Clínica Angloamericana por la atención médica requerida.
- d) Que el denunciado le pague una indemnización acorde con la gravedad del daño causado, la misma que deberá incluir los perjuicios sufridos la noche misma de la intoxicación, como los correspondientes a los días siguientes en que la salud y actividades habituales del denunciante se vieron seriamente afectadas.

II.1.2. Admisión a trámite de la denuncia

El 7 de junio de 2005, mediante Proveído N° 01, la Secretaría Técnica Adjunta de la CPC admitió a trámite la denuncia interpuesta por el consumidor contra el RHP. En ese sentido, formuló la siguiente imputación: Presunta infracción al artículo 8 del TUO de la LPC.

Asimismo, requirió al denunciante que cumpla con remitir copia de la historia clínica o constancia de emergencia de la Clínica Angloamericana. En atención a dicho requerimiento, el 10 de junio de 2005, el denunciante presentó una constancia expedida por el Dr. Edgar Tejada Zevallos, director médico del referido establecimiento de salud. Posteriormente a ello, el denunciante presentó una copia de su historia clínica, así como una copia de la ecografía abdominal y del hemograma completo que le fueron realizados.

II.1.3. Descargos

El 21 de junio de 2005, el RHP presentó su escrito de descargos alegando lo siguiente:

- Que no es posible de una sanción administrativa, en tanto cumplió con el deber de idoneidad al proporcionar al denunciante alimentos en buen estado de conservación y totalmente aptos para el consumo humano.
- Que el denunciante no proporcionó pruebas que acrediten el nexo causal entre la ingestión de mariscos en el RHP y el malestar que sufrió, pues la constancia médica presentada se limita a recoger la declaración del propio consumidor, mas no un diagnóstico u opinión médica.
- Que no es posible determinar que lo consumido en el RHP haya causado el supuesto daño al denunciante, pues este último pudo haberse generado por algo consumido con horas e incluso con días de anterioridad.
- Que a pesar de que los mariscos fueron ingeridos por los acompañantes del denunciante, pues de la boleta de venta adjunta a la denuncia, se identifica que se consumieron 2 platos denominados “Cacerola de Arroz Ca(...)”, éstos no han presentado queja alguna ni han padecido síntomas de intoxicación.
- Que INDECOPI, a través de la CPC no puede ordenar el pago de indemnización alguna de carácter civil -esto es, daño emergente, lucro cesante y daño moral-, pues ello es competencia exclusiva del Poder Judicial.

El 23 de junio de 2005, el RHP presentó un escrito ampliatorio luego de formular a la Clínica Angloamericana una serie de preguntas que tenían como objetivo aclarar la naturaleza de la constancia médica presentada por el denunciante y las razones que realmente pudieron motivar el malestar que sufrió. En dicho escrito, se señaló lo siguiente:

- Que la constancia médica presentada es solo un informe médico general, por lo que no se trata de una historia clínica donde se consigna información más detallada sobre la ocurrencia. En ese sentido, el denunciante incumplió con el mandato de la CPC omitiendo información valiosa para resolver el caso.
- Que los síntomas que presentó el denunciante -tales como dolor abdominal intenso y vómitos- pueden haber sido causados por problemas mecánicos, infecciosos graves, alérgicos y hasta psicosomáticos, por lo que no se tiene certeza de qué cuadro clínico fue el que padeció.

- Que la ingesta de organismos biológicos -es decir, aquella que genera una intoxicación- se advierte con la realización de análisis diagnósticos. Sin embargo, al denunciante se le practicaron una ecografía abdominal y un hemograma, cuyos resultados fueron negativos en ambos exámenes.
- Que en caso lo alegado por el denunciante sea cierto, por la rapidez con la que se desencadenaron los síntomas -esto es, 1h desde que consumió los alimentos-, éste podría haber sufrido una reacción alérgica a algún producto, mas no una intoxicación alimentaria.

II.1.4. Resolución de la CPC

El 3 de agosto de 2005, mediante Resolución Final N° 900-2005/CPC, la CPC declaró:

- “Infundada la denuncia, pues no ha quedado acreditado que la intoxicación sufrida por el consumidor haya sido producto de la ingesta de alimentos no aptos para el consumo humano en el establecimiento denunciado” (Resolución Final N° 900-2005/CPC, 2005). Con la revisión de los documentos médicos presentados por el denunciante, se pudo verificar que:
 - El médico tratante no realizó ningún análisis posterior destinado a determinar las causas que produjeron la supuesta intoxicación en el consumidor. Por el contrario, se validó que se inició el tratamiento por intoxicación según lo relatado por éste como parte de la anamnesis.
 - La constancia médica corresponde a información expresada por el propio consumidor, por ende, no puede ser valorada como prueba indubitable que acredite que la ingesta de alimentos en el establecimiento denunciado haya ocasionado la intoxicación que padeció.
- “Infundadas las solicitudes de medidas correctivas efectuada por el denunciante y de pago de costas y costos” (Resolución Final N° 900-2005/CPC, 2005).

II.2. SEGUNDA INSTANCIA

II.2.1. Interposición de recurso de apelación

El 19 de agosto de 2005, el denunciante interpuso un recurso de apelación contra la Resolución Final N° 900-2005/CPC, fundamentando lo siguiente:

- Que se encuentra acreditado que éste consumió alimentos en el RHP y que, luego de 1h, acudió vía Emergencia a la Clínica Angloamericana pues presentó malestar en la parte abdominal derecha y vómitos.
- Que los síntomas que padeció y que demuestran la intoxicación por los alimentos servidos en el RHP, pueden ser corroborados en la constancia médica expedida por la Clínica Angloamericana.
- Que el hecho de que el hemograma que le fue realizado haya arrojado un resultado normal revela que éste no sufrió una alergia, pues no tenía niveles elevados de eosinófilos. Ello, aunado a que no presentó síntomas típicos de una alergia como obstrucción de la garganta, hinchazón de labios y ojos, afectaciones en la piel, entre otros.
- Que es posible que de dos o más personas que coman de un mismo plato, solo una termine intoxicada, pues pueden haberse utilizado mariscos de diferente fecha de adquisición o que hayan estado expuestos al medio ambiente durante distintos lapsos.
- Que la intoxicación por mariscos sufrida por éste se verifica estadísticamente en el modo y tiempo que ocurrió, por lo que aducir que ésta se debió a algún alimento ingerido antes de ir al RHP resulta inaceptable.

En atención a ello, el denunciante solicitó la revocación de la resolución apelada.

Así las cosas, con el fin de absolver dicho recurso de apelación, el 15 de diciembre de 2005, se requirió al denunciante que cumpla con presentar un informe emitido por la Clínica Angloamericana en el que se precise:

- a) El diagnóstico obtenido por el médico tratante, de acuerdo con la sintomatología que el consumidor presentó el 30 de abril de 2005.
- b) La descripción del procedimiento médico realizado para obtener dicho diagnóstico.

- c) De ser el caso, si se determinó cuáles fueron las posibles causas que provocaron la afección que el denunciante padeció.

En atención a dicho requerimiento, el 11 de enero de 2006, el denunciante presentó un escrito adjuntando la documentación proporcionada por la Clínica Angloamericana, es decir, la constancia expedida por el director médico, la historia clínica y las copias de la ecografía abdominal y el hemograma completo. Asimismo, aprovechó la ocasión para solicitar que se designe peritos médicos independientes y con solvencia profesional y ética, a fin de que puedan pronunciarse sobre el caso.

Debido a que la documentación proporcionada por la Clínica Angloamericana no cumplía con absolver lo solicitado por la Secretaría Técnica de la Sala de Defensa de la Competencia (en adelante, “la SDC”), se requirió a dicho establecimiento de salud que cumpla con remitir un informe en el que se precise cuáles fueron las causas que provocaron la afección que padeció el denunciante.

Ante ello, el 16 de enero de 2005, la Clínica Angloamericana señaló que la documentación que obra en expediente -es decir, toda aquella que fue presentada por el denunciante- es todo lo pertinente a la atención médica del consumidor. Asimismo, recaló que este último fue atendido conforme las dolencias que presentaba en el momento y que fueron consignadas en la historia clínica como anamnesis.

II.2.2. Resolución de la SDC

El 15 de marzo de 2006, mediante Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, la SDC resolvió:

- “Denegar el pedido del denunciante para que se practique una pericia médica sobre su historia clínica” (Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, 2006).
- “Revocar la Resolución N° 900-2005/CPC, que declaró infundada la denuncia y modificándola, declarar fundada la denuncia, sancionando al RHP con una amonestación, en tanto ha quedado demostrado que poco después de consumir alimentos y bebidas en el RHP, el denunciante tuvo que acudir a un centro de salud para ser atendido por malestar estomacal y vómitos, ambos síntomas de intoxicación alimentaria. Estos indicios, sumados al riesgo para la salud que supone la elaboración

y comercialización de alimentos al público, resultan suficientes para crear convicción respecto a la prestación de un servicio falto de idoneidad por el denunciado” (Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, 2006).

- “Ordenar al RHP que cumpla con reembolsar al denunciante los S/. 92 pagados por el consumo de alimentos, así como los S/. 600.79 pagados a la Clínica Angloamericana por el tratamiento médico recibido” (Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, 2006).

Cabe resaltar que se incluyó un voto en discordia del vocal Sergio Alejandro León Martínez, el cual consideraba que correspondía confirmar la Resolución N° 900-2005/CPC en todos sus extremos debido a las siguientes razones:

- Que no se puede concluir que el denunciante padeciera de intoxicación por la ingesta de alimentos en estado de descomposición, pues la documentación médica que obra en el expediente se limita a indicar los síntomas padecidos, el tratamiento brindado y la indicación de que el paciente refería haber consumido mariscos aproximadamente 1h antes de presentar malestar.
- Que, en concordancia con lo establecido por la CPC, no se aprecia que los médicos realizaran algún análisis destinado a determinar fehacientemente las causas que produjeron la intoxicación del denunciante.
- Que la Clínica Angloamericana no ha afirmado que el denunciante padeciera de intoxicación alimentaria ocasionada por el consumo de alimentos en estado de descomposición. Al contrario, confirmó que la referencia al consumo de mariscos en la documentación médica fue información proporcionada por el propio denunciante.
- Que las circunstancias del caso no permiten determinar si los mariscos -o cualquier otro alimento- que el denunciante consumió en el RHP fueron los que le ocasionaron el dolor abdominal y vómitos. El corto tiempo transcurrido entre la ingesta de los alimentos en el RHP y el malestar padecido por el denunciante no basta, por sí solo, para atribuir un defecto al servicio prestado por el denunciado.

III. PROBLEMAS JURÍDICAMENTE RELEVANTES

A partir de la relación de hechos del expediente N° 767-2005/CPC, consideramos que se desprenden los siguientes problemas jurídicamente relevantes:

- III.1 ¿Se configuró una infracción al deber de idoneidad? Un análisis del expediente N° 767-2005/CPC a la luz del TUO del Decreto Legislativo N° 716**
- III.2 ¿La SDC vulneró el principio de debido procedimiento establecido en nuestro ordenamiento jurídico?**
- III.3 A la luz de la legislación actual, ¿se estaría ante una infracción al deber de inocuidad de los alimentos?**

IV. ANÁLISIS Y OPINIÓN DE LA CANDIDATA A ABOGADA

IV.1. PRIMER PROBLEMA JURÍDICAMENTE RELEVANTE: ¿SE CONFIGURÓ UNA INFRACCIÓN AL DEBER DE IDONEIDAD? UN ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE N° 767-2005/CPC A LA LUZ DEL TUO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 716

IV.1.1. Sobre los antecedentes legislativos

En los inicios de la década de 1990, el Estado Peruano impulsó una serie de disposiciones normativas con el objetivo de establecer los cimientos de una economía social de mercado, modelo económico que finalmente se instauró en la Constitución Política de 1993. Según Ordinola (2011), como parte de dicha tendencia, se dio la publicación del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor (en adelante, “LPC”) en 1991.

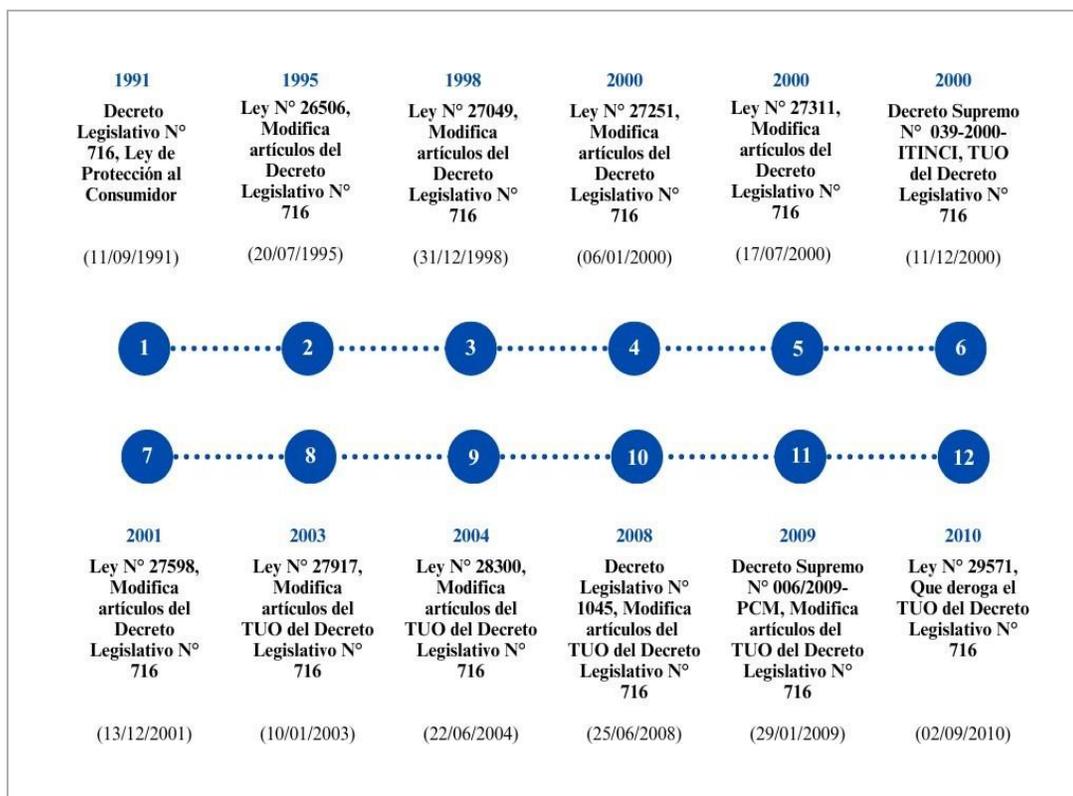
Como establece Tirado (2021), la LPC se constituyó, para todo efecto práctico, en la partida de nacimiento del Derecho de Protección al Consumidor en el Perú “como una especialidad jurídica que ofrecía protección a una categoría de ciudadanos (los consumidores) que, hasta antes de su vigencia e implementación, no encontraban reconocidos, de forma expresa y eficaz, sus derechos ante los proveedores” (p. 25).

Así pues, en 8 escuetas páginas, la LPC consagró una serie de derechos para los consumidores, siendo algunos: (i) el derecho a elegir libremente entre los productos y/o servicios ofrecidos en el mercado; (ii) el derecho a recibir información suficiente y veraz antes de adquirirlos, con el fin de tomar una decisión de consumo adecuada; y, (iii) el derecho a ser escuchados por los proveedores, en caso de queja o reclamo sobre éstos.

Habiendo establecido ello, es menester señalar que desde la publicación de la LPC allá en noviembre de 1991, ésta fue objeto de diversas modificaciones legislativas con el paso del tiempo, ocasionando que, en diciembre de 2000, se publicara el Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, TUO de la LPC, a través del cual se intentó compendiar toda aquella normativa que había modificado la LPC hasta dicho momento.

Para un mejor entendimiento, a continuación, se presenta una línea de tiempo con el detalle de las modificaciones legislativas de la LPC:

Figura N° 1: Línea de tiempo de las modificaciones legislativas de la LPC



Fuente: Elaboración propia.

En tanto que el expediente bajo análisis data del año 2005, es relevante señalar que la legislación aplicable en aquella época era, precisamente, el TUO de la LPC. En ese sentido, para efectos del presente informe, se utilizará como base legal las disposiciones establecidas en dicho marco, tomando en consideración las modificaciones legislativas que éste tuvo hasta el año 2005⁴.

IV.1.2. Sobre el deber de idoneidad en nuestro ordenamiento jurídico

Al respecto, es menester traer a colación el artículo 8 del TUO de la LPC, el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 8.- Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben

⁴ En otras palabras, se evaluará el primer problema jurídicamente relevante tomando en consideración la versión del TUO de la LPC vigente en el año 2005. Las posteriores modificaciones que éste sufrió en los años 2008 y 2009 no son de relevancia, en tanto no eran aplicables al momento de los hechos del expediente bajo análisis.

los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.” (Énfasis agregado) (Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, 2000).

Como se denota, el referido artículo establece la responsabilidad de los proveedores con relación a una serie de especificidades que deben cumplir los productos y/o servicios que ponen a disposición en el mercado (sea en cuanto al fin, al contenido u otras cuestiones). Sin embargo, enfocándonos en el **deber de idoneidad**: ¿Éste qué implica? ¿Cómo se asegura un cumplimiento por parte de los proveedores?

En principio, la idoneidad es la falta de coincidencia entre lo que un consumidor razonable⁵ espera y lo que efectivamente recibe (INDECOPI, 2001). En palabras de Tirado (2021), “es aquella relación adecuada y proporcional entre las expectativas del consumidor (que hayan podido generarse razonablemente⁶ debido a la publicidad, al contenido de la oferta, a la información proporcionada u otras circunstancias habituales o propias del tipo específico de transacción a la que se refiera) y las prestaciones efectivamente brindadas u ofrecidas por el proveedor” (p. 57).

Es decir, de manera ilustrativa, la idoneidad se plasma en los siguientes términos:

Tabla N° 1: Idoneidad de productos y/o servicios

Lo esperado	Lo recibido
A + B + C	A + B + C

Fuente: Elaboración propia.

Notas: A, B y C son las características del producto y/o servicio adquirido. En la medida que lo esperado por el consumidor sea congruente con lo recibido, se estaría ante un producto y/o servicio idóneo.

Para ejemplificar la definición de idoneidad, supongamos que un consumidor entra a una página web de una marca de tecnología con el fin de comprar una TV Smart, de 60 pulgadas

⁵ El criterio de **consumidor razonable**, se encuentra dirigido a proteger a aquel consumidor que actúa con una diligencia ordinaria previsible en ciertas circunstancias. Es decir, “no es el de un consumidor experto o excesivamente exigente y cuidadoso o de uno racional, calculador y frío capaz de analizar cada detalle de las opciones que se le presentan, sino, de una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se puede exigir a cualquier persona que realiza una operación de intercambio en el mercado” (INDECOPI, 2001, p. 25).

⁶ En efecto, las expectativas del consumidor deben tener una base real y no resultar desorbitadas ni exageradas (Tirado, 2021).

y full HD. Al momento de realizar la compra, observa la información del producto y dado que éste cumplía con sus necesidades, lo adquiere. Sin embargo, días después llega su pedido y se da con la sorpresa de que la TV era de 30 pulgadas y tenía resolución 4K.

Como se denota, *-a prima facie-* no hubo congruencia entre lo que el consumidor esperaba en base a la publicidad y contenido de la oferta de la marca de tecnología (es decir, una TV Smart con determinadas características técnicas), y lo que realmente recibió por parte del proveedor. En ese sentido, podríamos indicar preliminarmente que se estaría ante un producto inidóneo.

En atención a lo anterior, podemos colegir que “el deber de idoneidad supone una correspondencia entre las expectativas del consumidor y las prestaciones realizadas por el proveedor” (Tirado, 2021, p. 59). Habiéndose establecido ello, a continuación, se detalla cómo *-a decir del INDECOPI-* se configura una infracción al deber de idoneidad y qué aspectos deben ser tomados en consideración para dicho análisis.

IV.1.3. Sobre la configuración de una infracción al deber de idoneidad

Con el fin de determinar ello, es conveniente traer a colación el precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC⁷, el cual dispone lo siguiente:

“De conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Decreto Legislativo N° 807, considerar que la presente resolución constituye precedente de observancia obligatoria en la aplicación de los siguientes principios:

a) De acuerdo a lo establecido en la primera parte del artículo 8 del Decreto Legislativo 716, se presume que todo proveedor ofrece como una garantía implícita, que el bien o servicio materia de la transacción comercial con el consumidor es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren éstos en el mercado, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados, lo que comprende el plazo de duración razonablemente previsible de los bienes vendidos. Sin embargo, si las condiciones y términos puestos en conocimiento del

⁷ Se estableció como consecuencia de la denuncia interpuesta por Humberto Tori Fernández contra la empresa Kouros E.I.R.L., por haber puesto a disposición del consumidor unos zapatos de cuero que se rompieron en la parte superior, tan solo 2 meses después de uso. Cabe resaltar que el precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC quedó sin efecto con la derogación del TUO de la LPC en 2010. Sin embargo, en la medida que el expediente bajo análisis data del año 2005, éste aún era aplicable.

consumidor o que hubieran sido conocibles usando la diligencia ordinaria por parte de este, contenidos en los documentos, envases, boletas, recibos, garantías o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor excluyen o limitan de manera expresa los alcances de la garantía implícita, estas exclusiones o limitaciones serán oponibles a los consumidores [...]” (Énfasis agregado) (Resolución N° 085-96/TDC, 1996).

De una lectura íntegra del apartado a) del referido precedente de observancia obligatoria, podemos apreciar que éste estableció una serie de garantías a cargo del proveedor de los productos y/o servicios, conformado de la siguiente manera:

- **Garantía implícita.** - Se refiere a la obligación del proveedor de responder por los productos y/o servicios que no resulten idóneos para satisfacer las expectativas de un consumidor razonable (INDECOPI, 2001), específicamente, cuando no cumplen con los fines y usos previsibles para los que fueron adquiridos el mercado. A modo de ejemplo, supongamos que un consumidor adquiere en Saga Falabella una TV para uso en el hogar; sin embargo, a los 30 días ésta deja de funcionar. Allí, se estaría ante un producto inidóneo pues, dadas las circunstancias en las que fue adquirido, se esperaría que éste funcione adecuadamente por un tiempo razonable.
- **Garantía explícita.** - Se refiere a los términos y condiciones expresamente establecidos por el proveedor (sea en boletas, envases, contratos, entre otros instrumentos) que, siendo conocidos o conocibles por un consumidor razonable, excluyen la garantía implícita (INDECOPI, 2001). A modo de ejemplo, supongamos que el mismo consumidor que adquirió la TV en Saga Falabella identifica otro desperfecto en éste después de 3 años de uso. No obstante, revisando el contrato de compraventa se percata que la garantía del producto únicamente cubre los 2 primeros años de uso. Allí, la garantía explícita prima sobre la garantía implícita.
- **Garantía legal.** - Se refiere a aquellas características y/o estándares establecidos expresamente en la Ley (INDECOPI, 2001), con los que deben cumplir los productos y/o servicios ofrecidos en el mercado. A modo de ejemplo, supongamos que una aerolínea estipula contractualmente que no le proveerá seguro de accidentes a determinado pasajero, cuando la Ley ordena expresamente que ello sea mandatorio. Allí, la garantía legal prima sobre la garantía explícita.

A nuestra consideración, el precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC es de especial relevancia debido a que sentó las bases del análisis de idoneidad que se debe realizar siempre que se esté ante una supuesta infracción al artículo 8 del TUO de la LPC. En efecto, el caso Humberto Tori vs. Kouros, permitió identificar 3 fases claves en el referido análisis de idoneidad, siendo éstas:

- a) **Lo esperado:** Reconstruir un modelo ideal del producto y/o servicio que el consumidor esperaba recibir, tomando en consideración las 3 garantías previamente definidas.
- b) **Lo recibido:** Comparar dicho modelo ideal con el producto y/o servicio que el consumidor efectivamente recibió.
- c) De apreciarse una diferencia significativa entre **lo esperado** y **lo recibido**, en perjuicio del propio consumidor, se considera que el producto y/o servicio es inidóneo (Bullard, 2011) y, en consecuencia, se estaría ante una presunta infracción al deber de idoneidad, atribuible o no al proveedor.

En atención a ello, podemos colegir que, para determinar la configuración de una infracción al deber de idoneidad, el INDECOPI debe realizar el referido análisis de idoneidad. Y, en caso identifique una incongruencia entre lo esperado y lo recibido por el consumidor, debe realizar la evaluación probatoria correspondiente -según lo detallado en el apartado IV.1.4- para establecer si el defecto alegado en el producto y/o servicio es atribuible al proveedor de éste.

Siendo ello así, es relevante señalar que, en el expediente bajo análisis, donde la controversia gira en torno a una presunta infracción al artículo 8 del TUO de la LPC por parte del RHP, será necesario analizar si el servicio brindado por el proveedor fue congruente con las expectativas del consumidor (es decir, si se puso a disposición alimentos aptos para el consumo humano) o si, por el contrario, se estuvo ante un servicio inidóneo que derivó en problemas de salud para éste último.

IV.1.4. Sobre la responsabilidad administrativa del proveedor denunciado

Con el apartado IV.1.3, queda establecido que cuando se está ante una presunta infracción al artículo 8 del TUO de la LPC, es claro que el INDECOPI debe realizar un análisis de idoneidad con las particularidades que éste conlleva. Sin embargo, en dicha situación, es esencial identificar a quién -es decir, proveedor, consumidor o incluso autoridad

administrativa- le corresponde acreditar qué o cuáles aspectos y, en base a ello, realizar la evaluación probatoria correspondiente. En ese sentido:

¿Cómo se divide la carga de la prueba bajo la legislación de la época?

Al respecto, es relevante señalar que la legislación vigente⁸ al momento de los hechos del expediente bajo análisis no establecía de manera expresa cómo se divide la carga de la prueba en aquellas controversias que giran en torno a una presunta infracción al deber de idoneidad. Sin embargo, a nivel jurisprudencial, ello sí se desarrolló, siendo pionero en el tema el precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC.

Así pues, el caso Humberto Tori vs. Kouros estableció lo siguiente:

“De conformidad con lo establecido en el artículo 43 del Decreto Legislativo N° 807, considerar que la presente resolución constituye precedente de observancia obligatoria en la aplicación de los siguientes principios:

[...] b) La carga de la prueba sobre la idoneidad del producto corresponde al proveedor del mismo. Dicha prueba no implica necesariamente determinar con precisión el origen o causa real de un defecto, sino simplemente que éste no es atribuible a causas imputables a la fabricación, comercialización o manipuleo” (Énfasis agregado) (Resolución N° 085-96/TDC, 1996).

De una lectura íntegra del apartado b) del referido precedente de observancia obligatoria, podemos apreciar que la carga de la prueba sobre la idoneidad de un producto y/o servicio⁹ se divide en los siguientes términos: (i) el consumidor debe probar -inclusive de manera indiciaria- que éste tiene un defecto, es decir, que se está ante un producto y/o servicio inidóneo¹⁰; y, (ii) el proveedor debe probar que dicha falta de idoneidad no le es atribuible,

⁸ En efecto, el artículo 41 del TUO de la LPC únicamente establecía que, en materia de protección al consumidor, se debe analizar si los proveedores denunciados son pasibles de responsabilidad administrativa objetiva.

⁹ Sin perjuicio de que el precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC estableció la división de la carga de la prueba en aquellas controversias que giran en torno a una presunta infracción al deber de idoneidad, es relevante señalar que ésta ha sido aplicada continuamente en la posterior jurisprudencia del INDECOPI. Así pues, en sendas Resoluciones de la época, se indica que “[...] corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el servicio. Acreditado dicho defecto, corresponde al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable, es decir, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor [...]” (Resolución N° 0415-2000/TDC-INDECOPI, 2000).

¹⁰ En línea con ello, es menester señalar que el propio INDECOPI ha establecido que existen casos donde resulta difícil establecer directamente la causa o el origen del defecto advertido, ocasionando que, en dichas situaciones, no baste que el consumidor acredite la existencia de la falta de idoneidad en el producto y/o servicio adquirido, sino también que la autoridad administrativa descarte la existencia de otros factores que pudieron haberlo causado, a fin de establecer el nexo causal entre

alegando una ruptura de nexo causal entre la elaboración y/o comercialización del producto y/o servicio y el defecto.

Es decir, de manera ilustrativa, la carga de la prueba se plasma en los siguientes términos:

Tabla N° 2: La carga de la prueba en el Derecho de Protección al Consumidor

Supuesto	Resultado
Si el consumidor ha acreditado que el producto y/o servicio es defectuoso.	SÍ se continúa con el análisis. El proveedor debe acreditar que el defecto en cuestión no le es atribuible (esto es, se invierte la carga de la prueba).
Si el consumidor no ha acreditado que el producto y/o servicio es defectuoso.	NO se continúa con el análisis.

Fuente: Elaboración propia.

Ello, se fundamenta en que, de las 2 partes que conforman la relación de consumo, el proveedor es quien se encuentra en mejor posición para poder determinar que el defecto del producto y/o servicio ofrecido en el mercado no le resulta atribuible, pues es él quien se encuentra a cargo del proceso de elaboración y/o comercialización de éste.

Como se denota, lo anterior se encuentra estrechamente vinculado al **principio de causalidad** pues, la responsabilidad administrativa (objetiva) -establecida en el artículo 41 del TUO de la LPC- debe recaer en quien efectivamente realiza la conducta omisiva o activa que constituye la infracción administrativa. En el caso de la idoneidad de un producto y/o servicio, en el proveedor que no logre acreditar que el defecto no le es imputable.

En palabras de Morón (2020), el principio de causalidad “es indispensable para la aplicación de cualquier sanción a un administrado que su conducta satisfaga una relación de causa adecuada al efecto, esto es, la configuración del hecho previsto en el tipo como sancionable” (p. 444). Así pues, de no ser posible acreditar el nexo causal, esto es, “la relación necesaria y eficiente entre el hecho generador del daño y el daño probado” (Patiño, 2011, p. 372), no tendría sentido continuar con el juicio de responsabilidad.

éste y el servicio prestado por el proveedor denunciado. En ese sentido, podemos colegir que el INDECOPI también desempeña un papel importante en cuanto a la probanza de la idoneidad de un producto y/o servicio.

Habiéndose establecido ello, en el expediente bajo análisis, se deberá analizar en base a los medios probatorios obrantes, si existe una relación de causalidad entre los alimentos presuntamente no aptos para el consumo humano que habría ingerido el denunciante en el RHP y los síntomas que, posteriormente, éste habría padecido. De confirmarse ello, y verificar que se está ante un servicio inidóneo atribuible al proveedor, éste último deberá ser pasible de una sanción administrativa por incumplimiento al deber de idoneidad. Sin embargo, de no confirmarse ello, éste deberá ser eximido de responsabilidad.

¿Qué principios administrativos son fundamentales en materia de probanza?

Con el fin de absolver dicha interrogante, es relevante señalar que la probanza en los procedimientos administrativos sancionadores se rige por diversos principios que, en muchas ocasiones, tienen fundamento constitucional, siendo algunos:

- **El principio de presunción de licitud.** - Conocido en el ámbito penal como presunción de inocencia, el principio de presunción de licitud “constituye un límite al ejercicio de la potestad sancionadora del Estado, en sus diversas manifestaciones” (STC Exp. N° 0238-2002-PA/TC, 2002). Ello, pues establece que “toda persona se presume inocente hasta que no se pruebe lo contrario, y que sólo cabe sancionarla tras haber probado su culpa” (Huergo, 2007, p. 427).

Como se denota, conforme a éste, la autoridad administrativa debe presumir que el administrado (en el caso de la idoneidad de productos y/o servicios, el proveedor) actuó apegado a lo establecido como obligación legal, mientras no se cuente con evidencia en contrario. Ello, debe aplicar como presunción durante todo el procedimiento administrativo, siendo que se desvanecerá o confirmará gradualmente, según el desarrollo de la actividad probatoria (Morón, 2020).

En ese sentido, con antelación a establecer sanción administrativa alguna, es de especial relevancia que el consumidor -juntamente con el INDECOPI- puedan acreditar fehacientemente que el proveedor cometió la infracción objeto de controversia. Pues, de no ser así, es decir, de no contar con medios probatorios que concluyan con cierto grado de convicción que el proveedor es responsable administrativamente, “debe resolverse a favor del administrado, absolviéndolo de la imputación” (Danós, 2019, p. 40).

Siendo ello así, en el expediente bajo análisis, se deberá analizar si los medios probatorios obrados superan toda duda razonable, esto es, que acreditan que el RHP puso a disposición del consumidor alimentos en estado de descomposición, constituyendo ello una infracción al deber de idoneidad. De existir falta de certeza, se deberá declarar infundada la denuncia, eximiendo así al RHP de responsabilidad administrativa.

- **El principio de verdad material.** - Conforme a éste, la autoridad administrativa debe verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual es menester que agote (de oficio) todos los medios probatorios posibles -o sucedáneos¹¹- pertinentes y autorizados por ley. De esta manera, se pretende “constatar la realidad, independientemente de cómo haya sido alegada y en su caso, probada por los participantes del procedimiento administrativo” (Morón, 2020, p. 119).

Como se denota, el principio de verdad material se encuentra estrechamente vinculado al principio de presunción de licitud, pues el primero de éstos tiene como objetivo contar con la evidencia suficiente para acreditar que el administrado (en el caso de la idoneidad de productos y/o servicios, el proveedor) efectivamente cometió la infracción alegada; y, de no cumplirse con ello, aplica el segundo de éstos, siendo no factible la imposición de una sanción.

Así pues, en el expediente bajo análisis, se deberá analizar si la SDC verificó plenamente -y no presuntamente- los hechos (esto es, que el consumidor efectivamente sufrió una intoxicación alimentaria por la ingesta de alimentos en estado de descomposición provistos por el RHP) que sirvieron de motivo a su decisión. A nuestra consideración, la respuesta categórica a dicha interrogante es **NO**. Sin embargo, ello se verá a mayor detalle en el apartado IV.1.5.

En atención a lo expuesto, podemos concluir que, para el 2005 (año del expediente bajo análisis), los procedimientos administrativos en materia de Derecho de Protección al Consumidor tenían como objetivo analizar que los proveedores denunciados eran pasibles

¹¹ Según el artículo 275 del TUO del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al procedimiento administrativo, “los sucedáneos de los medios probatorios son auxilios establecidos por la ley o asumidos por el Juez para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos” (Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, 1993). En el ordenamiento jurídico peruano, se consideran sucedáneos de los medios probatorios a: (i) el indicio, (ii) la presunción (legal y judicial); y, (iii) la ficción legal.

de responsabilidad administrativa objetiva, es decir, que éstos habían cometido una infracción establecida en el TUO de la LPC que satisfacía el principio de causalidad. Para determinar ello, era menester evaluar los medios probatorios obrantes -provistos por los administrados o actuados por la autoridad administrativa- a la luz de los principios del Derecho Administrativo aplicables en materia de probanza.

IV.1.5. Análisis del expediente N° 767-2005/CPC a la luz del TUO del Decreto Legislativo N° 716

En el expediente bajo análisis, el consumidor señala que los alimentos provistos por el RHP se encontraban en estado de descomposición, ocasionando que éste sufriera de síntomas de intoxicación alimentaria (esto es, vómitos y dolor abdominal muy intenso). Como consecuencia, denunció que el referido proveedor había incurrido en una infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 8 del TUO de la LPC.

En virtud de ello, corresponde realizar el análisis de idoneidad correspondiente, según lo establecido en la legislación y jurisprudencia (particularmente, el precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC) de la época.

i. ¿Cuál era modelo ideal de servicio que el consumidor esperaba recibir del RHP?

Con el fin de absolver dicha interrogante, es menester señalar lo siguiente:

- En el rubro alimenticio, cualquier consumidor razonable que se dirige a un establecimiento -incluyendo al denunciante en cuestión- espera mínimamente saciar su apetito mediante la ingesta de alimentos aptos para el consumo humano, esto es, alimentos que hayan sido elaborados bajo los protocolos sanitarios correspondientes.
- De los medios probatorios obrantes (específicamente, la boleta de venta adjunta a la denuncia), se identificó que el consumidor ordenó un pisco sour doble y un plato denominado “Crocante de Yucas”, así como que 2 de sus acompañantes ordenaron un plato denominado “Cacerola Arroz Ca(...)”. Ello, también forma parte importante de las expectativas del consumidor respecto al servicio brindado por el RHP.

En atención a ello, podemos colegir que el modelo ideal del servicio que esperaba el consumidor por parte del RHP era: Ser provisto de un pisco sour doble y un plato denominado “Crocante de Yucas” y que, dichos alimentos y bebidas -aunados a aquellos ordenados por sus acompañantes- se encuentren aptos para el consumo humano, esto es, que evidentemente, no les generen ningún malestar de salud.

ii. ¿Cuál fue el servicio que el consumidor recibió por parte del RHP? ¿Presentaba algún defecto?

Con el fin de absolver dicha interrogante, es decir, identificar el servicio que el consumidor efectivamente recibió por parte del RHP y el estado en que se encontraban los alimentos provistos (es decir, aptos o no para el consumo humano), es relevante traer a colación lo alegado por ambas partes, así como los medios probatorios obrantes en el expediente bajo análisis.

Por una parte, como sustento de la denunciada interpuesta, el consumidor presentó lo siguiente:

- **Copia de la boleta de venta expedida por el RHP por un consumo ascendente a S/. 453.00 del 30 de abril de 2005, así como voucher de pago:**

Corresponde señalar que dicha documentación permite acreditar que el denunciante recibió -tal como lo ordenó- un pisco sour doble y un plato denominado “Crocante de Yucas”, así como que 2 de sus acompañantes recibieron el plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía mariscos. Ello, no es un hecho controvertido ni para el denunciante ni para el RHP.

Sin perjuicio de ello, es relevante señalar que, a pesar de que dicha documentación constata que el denunciante consumió alimentos y bebidas en el RHP, de ésta no se puede afirmar con plena certeza qué fue lo que él personalmente consumió (es decir, si realmente ingirió del plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía mariscos o no).

- **Copia de la boleta de venta expedida por la Clínica Angloamericana por la suma de S/. 600.69 del 30 de abril de 2005 por concepto de atención médica recibida vía Emergencia, así como voucher de pago:**

Corresponde señalar que dicha documentación permite acreditar que el 30 de abril de 2005, el denunciante se dirigió a la Clínica Angloamericana y fue atendido vía Emergencia. Asimismo, a través de ésta, se constata que al denunciante le realizaron una ecografía abdominal y un hemograma completo. Ello, no es un hecho controvertido ni para el denunciante ni para el RHP.

- **Constancia expedida por el director médico de la Clínica Angloamericana:**

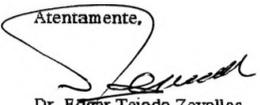
Figura N° 2: Constancia expedida por la Clínica Angloamericana

<u>A QUIEN CORRESPONDA</u>	
Paciente:	Gonzalo Salas Lozada
Fecha :	10 de Junio de 2005

El paciente ingresa a Urgencias de la Clínica Anglo Americana el día 30 de abril del 2005, a las 01.12 a.m., presentando dolor abdominal muy intenso, después de haber ingerido alimentos (mariscos) en un restaurante. Luego de ser evaluado se decide colocar un antiespasmódico endovenoso (Plidan simple). El paciente presenta 3 vómitos de contenido alimentario e incrementa su dolor abdominal por lo que se solicita ecografía abdominal y hemograma. Ambas pruebas salieron negativas, se le hidrata con suero endovenoso y se le aplica Atural, Graval y Hanalgese, para el manejo de cuadro de dolor abdominal. El paciente evoluciona favorablemente siendo dado de alta.

Es todo cuanto tengo que informar

Atentamente,



Dr. Edgar Tejada Zevallos
Director Médico
CMP No. 0401

Fuente: Foja 22 del expediente bajo análisis.

Corresponde señalar que dicho documento permite acreditar que el consumidor ingresó vía Emergencia a la Clínica Angloamericana, presentando síntomas tales como vómitos y dolor abdominal muy intenso. Asimismo, a través de éste, se constata que, como parte del tratamiento médico, se le recetaron una serie de medicamentos (Atural, Graval y Hanalgese). Sin perjuicio de ello, tanto el denunciante como el RHP tienen posturas distintas respecto a éste:

Por un lado, el denunciante señala que la constancia médica evidencia que tuvo que acudir a la Clínica Angloamericana como consecuencia de la intoxicación alimentaria que sufrió por ingerir alimentos que se encontraban en estado de descomposición. De esta manera, a decir del consumidor, dicho documento basta para acreditar la causalidad entre lo ingerido en el RHP (esto es, alimentos no aptos para el consumo humano) y la intoxicación sufrida, por el modo y tiempo en los que se dieron los hechos.

Por otro lado, el RHP señala que la constancia médica únicamente se limita a recoger la declaración del denunciante sobre los hechos que ocurrieron antes de dirigirse a la Clínica Angloamericana, así como el procedimiento que se siguió para atenderlo. Sin embargo, a decir del proveedor, éste no contiene ningún diagnóstico médico que permita acreditar la relación de causalidad entre lo ingerido en el RHP y el malestar sufrido por el consumidor.

En línea con ello, es relevante señalar que, mediante carta cursada al RHP, la Clínica Angloamericana advirtió que los síntomas presentados por el denunciante pudieron haber sido causados por problemas mecánicos, infecciosos graves, alérgicos y hasta psicosomáticos. En ese sentido, a decir de los profesionales de la salud, no se tiene certeza de qué cuadro clínico fue el que padeció o a que causalidad se debieron los síntomas del denunciante.

- **Copia de su historia clínica:**

Corresponde señalar que dicho documento detalla la anamnesis clínica¹², los exámenes realizados (esto es, ecografía abdominal y hemograma completo), el diagnóstico dado por los profesionales de la salud y las notas de evolución del denunciante luego de los medicamentos que le fueron recetados.

No obstante, éste no establece que los síntomas padecidos por el denunciante sean parte de un cuadro clínico de intoxicación alimentaria. Por el contrario, debido a que el consumidor presentó síntomas frecuentes en distintas afecciones médicas,

¹² Se define como el procedimiento que realizan los profesionales de la salud durante la primera toma de contacto con el paciente, a fin de identificarlo, averiguar sus dolencias actuales, su historial y aquellas cuestiones ambientales, familiares y personales más destacables (UNIR, 2024).

la copia de la historia clínica se limita a indicar como diagnóstico: doloroso malestar estomacal.

- **Copia del hemograma completo que le fue realizado:**

Corresponde señalar que dicho documento detalla que los valores (%) del consumidor se encontraban dentro de los rangos normales. Sin perjuicio de ello, tanto el denunciante como el RHP tienen posturas distintas respecto a éste:

Por un lado, el denunciante señala que el hecho de que el hemograma haya arrojado un resultado normal constata que éste no sufrió una alergia, pues en tal caso el nivel de eosinófilos¹³ hubiera sido elevado. Asimismo, señala que dicho examen clínico evidencia que su estado de salud era bueno, por lo que no había otras causas -más allá de la intoxicación alimentaria- que pudieran haberle generado tal afectación a su salud.

Por otro lado, el RHP señala que los resultados del hemograma permiten constatar que el consumidor no sufrió una intoxicación alimentaria, pues de haber sido el caso, habrían sido visibles signos de deshidratación¹⁴. De hecho, mediante carta cursada al RHP, la Clínica Angloamericana señaló que la existencia de virus, hongos, bacterias o en general organismos biológicos puede ser advertida a través de los análisis diagnósticos.

En ese sentido, a decir del proveedor, en tanto los resultados del hemograma completo del denunciante salieron **negativos** para cualquier organismo biológico, no se puede sostener que éste sufrió una intoxicación alimentaria por la ingesta de alimentos -en específico, mariscos- en estado de descomposición.

- **Copia de la ecografía abdominal que le fue realizada:**

¹³ Se definen como leucocitos (esto es, células del sistema inmunológico) que, efectivamente, se vuelven activos cuando el individuo tiene ciertas reacciones alérgicas, infecciones u otras afecciones (Medline Plus, 2023).

¹⁴ En efecto, los signos de la intoxicación alimentaria incluyen dolor en el estómago y signos de que su cuerpo en realidad tiene poco líquido (deshidratación) (Medline Plus, 2021).

Corresponde señalar que dicho documento establece que el denunciante contaba con la presencia de abundantes gases digestivos y abundante residuo estercoral en el colon. Ello, no es un hecho controvertido ni para el denunciante ni para el RHP.

De una lectura íntegra de los medios probatorios listados, podemos colegir que el consumidor, en tanto le era difícil presentar una muestra del plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” en supuesto estado de descomposición, optó por acreditar que sufrió de vómitos y dolor abdominal muy intenso luego de ingerir alimentos en el RHP, de manera que -indiciariamente- la autoridad administrativa pueda deducir que ello se debió a un servicio inidóneo. Sin embargo, a nuestra consideración, dichos indicios sustentados en los referidos medios probatorios no permiten acreditar fehacientemente que el denunciante sufrió una intoxicación alimentaria y mucho menos, que ésta se debió a un defecto en el servicio provisto por el RHP.

Por otro lado, como defensa de la denuncia interpuesta, el RHP no presentó ningún medio probatorio que acredite que los alimentos ingeridos por el denunciante el 30 de abril de 2005 se encontraban aptos para el consumo humano.

Al respecto, consideramos relevante señalar que, en el expediente bajo análisis, la probanza era una cuestión compleja, tanto para el denunciante como para el RHP. Ello, debido a que los hechos del caso se dieron varios meses antes de la denuncia y evidentemente, los alimentos y los utensilios utilizados no se encontraban disponibles e inalterables para la obtención de muestras durante el procedimiento administrativo. En ese sentido, los medios probatorios obrantes tenían como objetivo servir de sustento para los indicios¹⁵ identificados (esto es, que el denunciante: (i) ingirió alimentos en el RHP y, (ii) sufrió de vómitos y dolor abdominal muy intenso luego de ello).

Con ello establecido, después de haber analizado los medios probatorios listados en el expediente bajo análisis, tanto la CPC como la SDC adoptaron una postura. A continuación, el detalle de lo concluido por ambas instancias de la autoridad administrativa, así como por la candidata a abogada:

¹⁵ Según el artículo 276 del TUO del Código Procesal Civil, los indicios son aquellos actos, circunstancias o signos suficientemente acreditados a través de los medios probatorios, que adquieren significación al ser analizados en conjunto, con lo que permiten conducir al Juez o la autoridad correspondiente a la certeza en torno a un hecho desconocido relacionado con determinada controversia (Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, 1993).

Tabla N° 3: Postura de la autoridad administrativa y de la candidata a abogada

Postura de la CPC	Postura de la SDC ¹⁶
<p>No se ha acreditado que los síntomas sufridos por el denunciante (esto es, vómitos y dolor abdominal muy intenso) hayan sido producto de la ingesta de alimentos -específicamente, mariscos- en estado de descomposición puestos a disposición por el RHP.</p> <p>En ese sentido, se declaró INFUNDADA la denuncia.</p>	<p>Se ha acreditado que después de consumir alimentos y bebidas en el RHP, el denunciante sufrió de vómitos y dolor abdominal muy intenso. Dichos indicios, sumados al riesgo para la salud que supone la elaboración y comercialización de alimentos al público, resultan suficientes para crear convicción respecto a la prestación de un servicio inidóneo por el denunciado.</p> <p>En ese sentido, se declaró FUNDADA la denuncia.</p>
Postura de la candidata a abogada	
<p>El RHP no incurrió en una infracción al artículo 8 del TUO de la LPC, referido al deber de idoneidad, en tanto los medios probatorios obrantes en el expediente bajo análisis, no generan certeza sobre la relación de causalidad entre la ingesta de alimentos y bebidas en dicho establecimiento y los síntomas sufridos por del denunciante (esto es, vómitos y dolor abdominal muy intenso).</p> <p>En ese sentido, considero que se debió declarar INFUNDADA la denuncia.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Como se denota, nuestra postura se encuentra alineada a lo establecido por la CPC y el voto en discordia del vocal León Martínez de la SDC, puesto que consideramos que los medios probatorios que obran en el expediente **NO** permiten generar certeza de que: (i) el consumidor realmente sufrió una intoxicación alimentaria, pues pudo haber padecido de otras afecciones tal como ha sido establecido por los profesionales de la salud de la Clínica Angloamericana; y, (ii) que en el supuesto negado que haya sufrido

¹⁶ Cabe resaltar que la Resolución emitida por la SDC contó con un voto en discordia del vocal Sergio Alejandro León Martínez, el cual respaldaba el análisis realizado por la CPC y por ende, consideraba que la denuncia debió ser declarada infundada.

una intoxicación alimentaria, ésta se debió a que los alimentos del RHP se encontraban en estado de descomposición (es decir, que hubo una vinculación directa entre ambos hechos).

Particularmente, no compartimos el análisis y decisión adoptada por la SDC pues, ésta argumentó lo siguiente:

- El denunciante acudió al RHP, donde consumió alimentos y bebidas incluyendo el plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía mariscos. Ello, quedó ciertamente acreditado mediante la boleta de venta expedida por el RHP, así como voucher de pago.
- El denunciante acudió a la Clínica Angloamericana luego de haberse retirado del RHP para ser atendido por vómitos y dolor abdominal muy intenso. Ello, quedó ciertamente acreditado mediante la boleta de venta expedida por el referido establecimiento de salud, así como por los diversos documentos médicos presentados por el denunciante.

No obstante, lo controversial de la decisión de la SDC es que únicamente en base a tales hechos y, haciendo hincapié en el riesgo para la salud que supone la elaboración y comercialización de alimentos al público, concluyó que lo que efectivamente sufrió el consumidor fue una intoxicación alimentaria, y que ésta se debió inequívocamente a un servicio inidóneo por parte del RHP. Para arribar a tal presunción¹⁷, no se evidencia un análisis íntegro ni de los hechos ni de los medios probatorios presentados por el denunciante, con lo que -a nuestro parecer- es una afectación al principio de verdad material.

En virtud de lo anterior, consideramos que, de los medios probatorios listados, se evidencia que el denunciante fue provisto de un pisco sour doble y un plato denominado “Crocante de Yucas”, así como que 2 de sus acompañantes ordenaron un plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía mariscos. Sin embargo, de éstos, no se concluye que tales alimentos se encontraban en estado de descomposición, es decir, no se acredita fehacientemente que el RHP brindó un servicio inidóneo.

¹⁷ Según el artículo 277 del TUO del Código Procesal Civil, la presunción -sea legal o judicial- es el razonamiento lógico crítico que a partir de uno o más hechos indicios lleva al Juez o a la autoridad correspondiente a la certeza del hecho investigado (Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, 1993).

iii. ¿Se aprecia una diferencia significativa entre lo esperado y lo recibido por el consumidor?

En la medida que no se acreditó un defecto en el servicio brindado por el RHP, no resulta relevante realizar un análisis de la etapa iii.

En atención a lo expuesto, podemos concluir que los medios probatorios obrantes en el expediente bajo análisis no generan plena certeza sobre la relación de causalidad entre los alimentos puestos a disposición por el RHP y los síntomas que el denunciante habría padecido. En ese sentido, en la medida que recaía sobre aquél la carga de acreditar -al menos, indiciariamente- un defecto en el servicio del RHP; a nuestra consideración, corresponderá emitir un fallo absolutorio a favor del proveedor, conforme al principio de presunción de licitud.

Por consiguiente, consideramos que no se configuró una infracción al deber de idoneidad establecido en el artículo 8 del TUO de la LPC.

IV.2. SEGUNDO PROBLEMA JURÍDICAMENTE RELEVANTE: ¿LA SDC VULNERÓ EL PRINCIPIO DE DEBIDO PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN NUESTRO ORDENAMIENTO JURÍDICO?

IV.2.1. Sobre la naturaleza jurídica del principio del debido procedimiento

A propósito de ello, es relevante iniciar señalando que “el debido proceso es un derecho fundamental complejo de carácter instrumental, continente de numerosas garantías¹⁸” (Agudelo, 2005, p. 90) indispensables de ser observadas en las instancias procesales, a fin de que los individuos obtengan una solución justa y acorde a lo establecido en el marco de un Estado Democrático.

Precisamente, la Constitución lo establece en los siguientes términos:

“Artículo 139.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

¹⁸ Conforme a Landa (2002), el debido proceso engloba en sí un conjunto de garantías constitucionales, siendo éstas: (i) derecho a la presunción de inocencia, (ii) derecho de información, (iii) derecho de defensa, (iv) derecho a un proceso público, (v) derecho a la libertad probatoria, (vi) derecho a declarar libremente, (vii) derecho a la certeza, (viii) *indubio pro reo*; y, (ix) derecho a la cosa juzgada.

[...] 3. *La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional [...]*” (Constitución Política del Perú, 1993).

Asimismo, en torno al referido artículo, el Tribunal Constitucional ha establecido que el ámbito de aplicación del debido proceso se extiende incluso a las instancias administrativas. Ello, vemos a continuación:

“[...] el debido proceso, como principio constitucional, está concebido como el cumplimiento de todas las garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los casos y procedimientos, incluidos los administrativos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos. [...]” (Énfasis agregado) (STC Exp. N° 4289-2004-AA/TC, 2005).

Alineado a ello, la doctrina académica sostiene que -en efecto- el debido proceso tiene un alcance bastante amplio pues su aplicación -a diferencia de la tutela jurisdiccional- no se limita a la sede judicial. Por el contrario, dicho principio constitucional es aplicable en procedimientos administrativos (por ejemplo, aquellos seguidos ante el INDECOPI), procedimientos corporativos particulares e inclusive en procedimientos que se desarrollan en el Congreso de la República (Landa, 2017).

En esa misma línea, Morón (2020) establece que “el debido proceso comprende una serie de derechos que forman parte de un estándar mínimo de garantía para los administrados, que a grandes rasgos y *mutatis mutandi* implican la aplicación a la sede administrativa de los derechos concebidos originariamente en la sede de los procesos jurisdiccionales” (p. 85-86).

En virtud de ello, podemos colegir que el artículo 139 de la Constitución -esto es, el debido proceso y las garantías constitucionales que éste engloba- es aplicable en procedimientos administrativos, sean del INDECOPI u otras autoridades.

Particularmente, en sede administrativa, el debido proceso se encuentra regulado como uno de los postulados rectores dirigidos a ser de orientación para la actuación administrativa. En ese sentido, el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley de

Procedimiento Administrativo General (en adelante, “TUO de la LPAG”)¹⁹ dispone lo siguiente:

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

[...] 1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. [...]” (Énfasis agregado) (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 2019).

Como se denota, el debido procedimiento es un principio para “encausar, controlar y limitar la actuación de la Administración y de los administrados en todo procedimiento” (Morón, 2020, p. 76). Ello, pues las garantías constitucionales que éste engloba se encuentran destinadas a que los administrados sean parte de un procedimiento imparcial y objetivo de inicio (esto es, desde que se realiza la 1° notificación) a fin (esto es, hasta que se emite una decisión). Es en razón de ello que la inobservancia al debido procedimiento es considerado sumamente grave, pues no solo se quebranta una regla jurídica -de carácter sustantivo o procedimental- sino también uno de los valores que sostienen el ordenamiento jurídico administrativo.

Habiéndose establecido ello, a continuación, se analiza la debida motivación como parte esencial del principio del debido procedimiento. Ello, con el fin de -en los subsiguientes apartados- explayarnos respecto a que, en el expediente bajo análisis, hubo una vulneración a dicho sub-principio que podría devenir en la nulidad de un acto administrativo.

¹⁹ Cabe resaltar que, tanto la version vigente en el 2005 (año del expediente bajo análisis) como la actual del TUO de la LPAG establecen el principio del debido procedimiento y los sub-principios o garantías constitucionales que éste engloba.

IV.2.2. Sobre la debida motivación como parte del núcleo esencial del principio del debido procedimiento

De una lectura íntegra del artículo IV.1.2 del TUO de la LPAG -previamente citado- podemos colegir que el principio del debido procedimiento se compone de un conjunto de sub-principios, garantías constitucionales o derechos esenciales; siendo que uno de ellos se refiere a la **obtención de una decisión, tanto motivada como fundada en derecho, por parte de la Administración Pública.**

En efecto, la motivación del acto administrativo, “entendida como la exteriorización obligatoria de las razones que sirven de base o determinan una resolución de la Administración Pública” (Morón, 2020, p. 246) es parte del núcleo esencial del principio del debido procedimiento. Por consiguiente, cualquier vulneración en torno a ésta configura una lesión al referido principio de protección constitucional.

Dicho ello, con el fin de comprender adecuadamente qué implica la debida motivación por parte de la Administración Pública, es relevante traer a colación lo establecido en el artículo 6.3 del TUO de la LPAG:

“Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

[...] 6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto. [...] (Énfasis agregado) (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 2019).

Aunado a ello, el máximo intérprete de la Constitución ha dispuesto lo siguiente:

*“Es por ello que este Tribunal Constitucional reitera que un acto administrativo dictado al amparo de una potestad discrecional legalmente establecida **resulta arbitrario** cuando sólo expresa la apreciación individual de quien ejerce la competencia administrativa, o cuando el órgano administrativo, al adoptar la decisión, no motiva o expresa las razones que lo han conducido a adoptar tal decisión. De modo que, como ya se ha dicho, motivar una decisión no sólo significa expresar únicamente al amparo de qué norma legal se expide el acto administrativo, sino, fundamentalmente exponer las razones de hecho y el sustento jurídico que*

justifican la decisión tomada” (Énfasis agregado) (STC Exp. N° 08495-2006-PA/TC, 2008).

Al respecto, León (2015) sostiene que la debida motivación por parte de la Administración Pública es de especial relevancia pues “permite a los administrados conocer, mediante una clara y motivada descripción, los hechos analizados por la Administración Pública y la fundamentación jurídica llevada a cabo para dicho análisis” (p. 317). De hecho, la inobservancia a este sub-principio podría derivar en que la Administración Pública emita pronunciamientos con características de arbitrariedad.

En esa misma línea, Morón (2020) establece que el contenido de la debida motivación comprende tanto la fundamentación de los aspectos jurídicos -a través del citado de las fuentes jurídicas correspondientes, la síntesis de las argumentaciones jurídicas alegadas por los administrados y de las seguidas para estimarlas o desestimarlas- como la fundamentación de los hechos, esto es, la relación de supuestos reales apreciados y verificados por la Administración Pública.

En ese sentido, podemos colegir que la debida motivación supone que la Administración Pública exponga tanto las razones de hecho como de derecho que le permitieron adoptar una decisión lo más ceñida posible a la verdad material. Ello, cobra especial relevancia en los procedimientos administrativos de carácter sancionador, pues es en éstos que se analiza la aplicación o no de una carga y/o gravamen que podría repercutir negativamente en los intereses de los administrados.

En efecto, como establece León (2015), en aquellos procedimientos administrativos donde se impone a los administrados alguna sanción y/o medida correctiva, es de suma importancia que éstos “tengan la certeza de que la decisión adoptada ha provenido de un análisis minucioso y reflexivo de todos los elementos de juicio necesarios para ello, de tal manera que no exista duda alguna sobre la imparcialidad y razonabilidad de dicha decisión” (p. 320). En la medida que los procedimientos en materia de Derecho de Protección al Consumidor poseen una naturaleza sancionadora²⁰, el INDECOPI -alineada a la postura de la doctrina académica- ha establecido:

²⁰ Según el artículo 106 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, “CPDC”), “el INDECOPI tiene a su cargo los siguientes procedimientos: 106.1 Procedimientos sancionadores: a. Procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor. [...]” (Ley N° 29571, 2010).

“En virtud al referido principio, la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.” (Énfasis agregado) (Resolución N° 0005-2021/SPC-INDECOPI, 2021).

Para ejemplificar la significación de la debida motivación en los procedimientos seguidos ante el INDECOPI, consideramos relevante traer a colación el expediente N° 0968-2020/CC2, el cual aborda la controversia seguida entre Humberto Piña contra la Corporación Lindley S.A., por haber puesto a disposición del denunciante una botella de Coca-Cola, en la cual el gas era negro y el líquido contenía grumos.

En dicho caso, la CPC resolvió declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta; sin embargo, en segunda instancia, la Sala de Protección al Consumidor (en adelante, “**SPC**”) **REVOCÓ** tal decisión, en tanto identificó que la CPC no se había pronunciado -al evaluar el asunto de fondo- sobre los argumentos esgrimidos por el denunciante, evidenciado así una clara afectación al derecho de defensa de éste, además de una indebida motivación en el pronunciamiento final.

Al respecto, la SPC señaló lo siguiente:

“Es importante resaltar que la motivación de los actos administrativos constituye un parámetro importante en el marco del desarrollo de un debido procedimiento, dado que permite al administrado ejercer su derecho de defensa de una manera efectiva pues, al conocer las razones que motivaron a la autoridad emitir el acto administrativo, sus cuestionamientos no solo buscarán atacarlos directamente, sino que ello permitirá a la entidad revisora correspondiente valorar debidamente la razonabilidad del pronunciamiento emitido. En ese sentido, este Colegiado considera que la Resolución N° 1367-2021/CC2 adolece de un vicio de nulidad insalvable [...]” (Énfasis agregado) (Resolución N° 0084-2022/SPC-INDECOPI, 2022)

En atención a ello, podemos concluir que el INDECOPI establece que las decisiones a ser emitidas deben hacer “expresa consideración de los principales argumentos jurídicos y fácticos, así como de las cuestiones propuestas por los administrados en tanto sean

pertinentes a la solución del caso” (Morón, 2020, p. 89). De esta manera, el INDECOPI tiene como fin garantizar la debida motivación del acto administrativo.

Siendo ello así, a continuación, se procederá a analizar si en el expediente bajo análisis, hubo una vulneración al núcleo esencial del principio del debido procedimiento, específicamente, a la debida motivación.

IV.2.3. Vulneración del principio del debido procedimiento en la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI

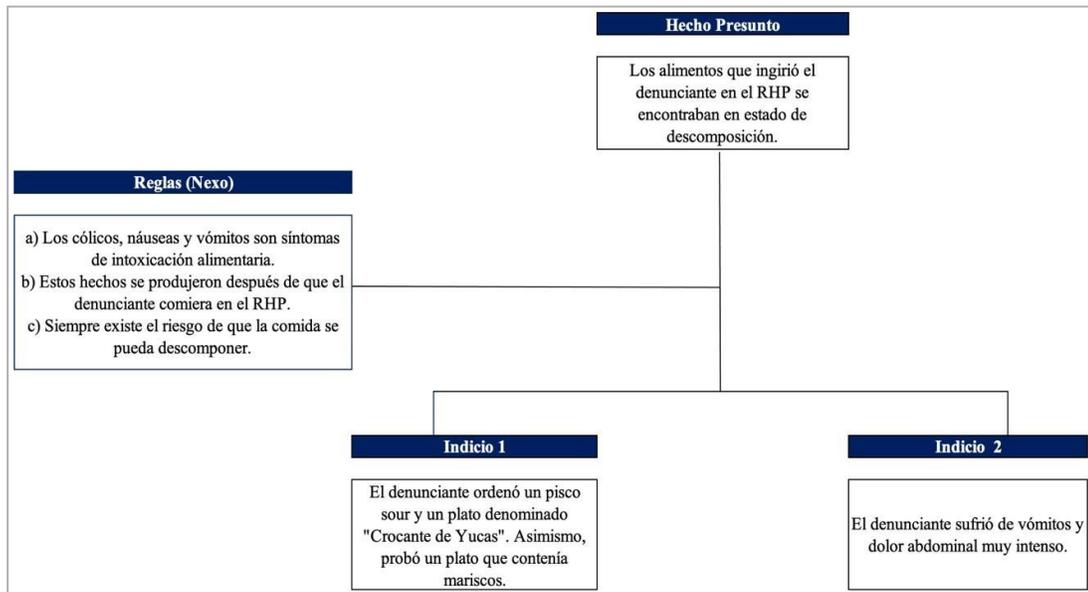
A nuestra consideración, en el expediente bajo análisis, hubo una vulneración al principio del debido procedimiento, pues la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI emitida por la SDC no expuso el razonamiento lógico-crítico que le permitió concluir que el RHP había puesto a disposición del denunciante alimentos en estado de descomposición y que, por lo tanto, había infringido el deber de idoneidad.

En efecto, para justificar tal conclusión, la SDC señaló lo siguiente:

“[...] Todos los indicios acreditados (el consumo de alimentos en el local y la afección estomacal sufrida inmediatamente después por el denunciante) crean convicción en la Sala de la existencia de la falta de idoneidad en el servicio y, consiguientemente, de la infracción. Si bien ya se ha reconocido la dificultad probatoria que también enfrenta el Restaurante, éste debe asumir los riesgos para la salud que supone la elaboración y venta de alimentos al público [...]” (Énfasis agregado) (Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, 2006).

Es decir, de manera ilustrativa, la argumentación de la SDC se plasma en los siguientes términos:

Figura N° 3: Argumentación de la SDC



Fuente: Adaptado de IUS 360, el portal jurídico de Ius Et Veritas. Copyright (2013) por César Higa.

Al respecto, consideramos que lo establecido por la SDC califica como una fórmula insuficiente e incluso vaga según lo dispuesto en el artículo 6.3 del TUO de la LPAG pues, más allá de la conclusión a la que arribó, la generalidad de las reglas (nexo) con las que resolvió la controversia permitiría caer en un absurdo razonamiento: **Que cualquier restaurante es responsable por todos los malestares que presenten sus clientes, así éstos sufran de alergias, malestar por consumo de alcohol o una simple indigestión.**

Aunado a ello, de un análisis de la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, no se evidencia que la SDC se haya pronunciado sobre diversos alegatos expuestos por ambas partes durante el procedimiento. Específicamente, no resolvió ninguna de las siguientes interrogantes:

a) ¿Por qué la autoridad administrativa consideró la intoxicación como la única explicación posible de los síntomas del denunciante?

Sobre el particular, la SDC únicamente señaló lo siguiente:

"[...] el denunciante ha acreditado que media hora después de dejar el Restaurante fue atendido en la Clínica Angloamericana con malestar estomacal y vómitos. Tanto los cólicos estomacales como las náuseas y vómitos son síntomas de intoxicación alimentaria que pueden

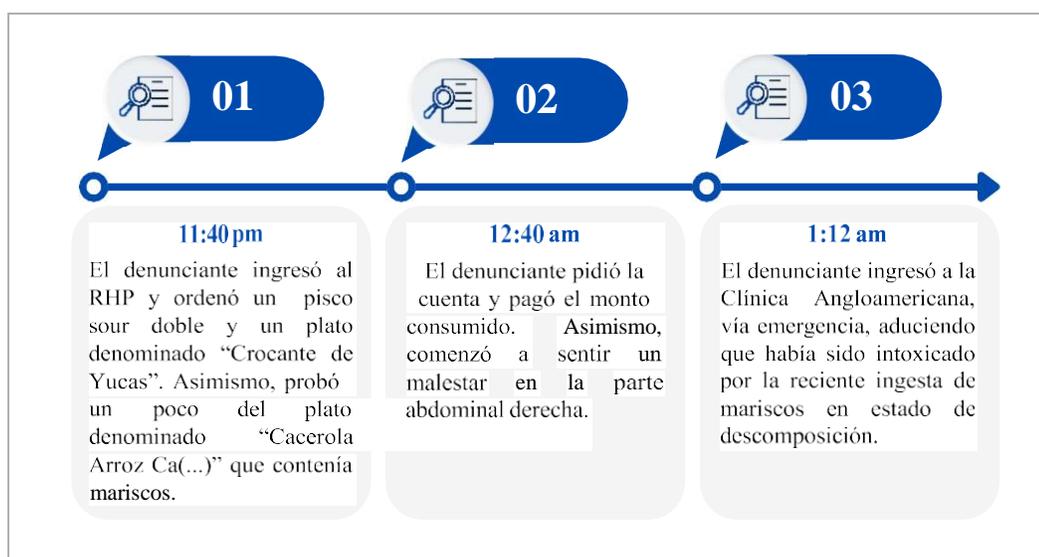
presentarse entre 2 y 6 horas posteriores a la ingesta de alimento [...]”
(Énfasis agregado) (Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, 2006).

A nuestra consideración, la autoridad administrativa no realizó ningún mayor análisis con relación a: (i) el tiempo en el que se desencadenaron los síntomas del denunciante; y, (ii) las posibles otras afecciones que pudieron ocasionarlos. Nos explicamos:

Respecto a (i): Según la SDC, el denunciante sufrió una intoxicación alimentaria -a pesar de que ello no fue expresamente diagnosticado por los profesionales de la salud de la Clínica Angloamericana- debido a que presentó síntomas como vómitos y dolor abdominal muy intenso, al poco tiempo de ingerir alimentos en el RHP. Como sustento de ello, la SDC estableció que los síntomas de la intoxicación alimentaria se manifiestan entre las 2 o 6 horas de ingerido los alimentos. Sin embargo, ello no ocurrió en el expediente bajo análisis.

A fin de verificar ello, a continuación, la cronología de los hechos principales de la controversia.

Figura N° 4: Cronología de los hechos principales de la controversia



Fuente: Elaboración propia.

Como podemos apreciar, en el expediente bajo análisis, los síntomas del denunciante (particularmente, el dolor abdominal) **ocurrieron en el lapso de 1h o menos** de haber

ingerido los alimentos en el RHP, lo que evidentemente genera sospechas respecto de que la causa de éstos se deba a un servicio inidóneo por parte de dicho establecimiento. De hecho, el denunciante pudo haber sufrido tales síntomas por alimentos ingeridos con antelación (horas o días previos); sin embargo, ello no fue analizado por la SDC.

Respecto a (ii): Para la autoridad administrativa, el denunciante sufrió una intoxicación alimentaria, pues presentó síntomas como vómitos y dolor abdominal muy intenso, los cuales son recurrentes en tal afección. Al respecto, surgen las siguientes interrogantes: ¿La SDC validó que éste sufriera los principales síntomas de una intoxicación alimentaria? ¿La SDC analizó y descartó otras posibles afecciones relacionadas que también tengan como síntomas los vómitos y el dolor abdominal muy intenso? La respuesta categórica a ello es **NO**.

De haberse realizado tal análisis, la SDC habría identificado que: (a) el denunciante no sufrió de fiebre, diarrea ni escalofríos, los cuales son síntomas principales de la intoxicación alimentaria ocasionada por fuentes de alimentos como mariscos (CDC, 2023); y, (b) existen otras posibles afecciones que pudieron ocasionar los síntomas del denunciante, tales como: indigestión²¹ y obstrucción intestinal²², por dar algunos ejemplos.

b) ¿Por qué denegó la pericia médica solicitada por el denunciante, a pesar de la complejidad probatoria del caso?

Sobre el particular, la SDC señaló lo siguiente:

“La Sala considera que en el expediente obran medios probatorios suficientes para pronunciarse sobre la denuncia del señor Salas, por lo que corresponde denegar su pedido para que se solicite un informe pericial sobre su caso”
(Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI, 2006).

²¹ Se define como una sensación de incomodidad la parte superior del abdomen. Incluye náuseas e inclusive sensación de vomitar. “La indigestión puede ser consecuencia de comer demasiado o demasiado rápido, ingerir alimentos grasosos o comer en momentos de estrés. Fumar, beber demasiado alcohol, consumir algunas medicinas, el cansancio excesivo y el estrés continuo también pueden causar indigestión o empeorarla” (Medline Plus, 2023).

²² “Una obstrucción intestinal ocurre cuando la comida o las heces no pueden salir del intestino. Los síntomas incluyen: (i) dolor abdominal severo o retorcijones, (ii) vómitos, [...]” (Medline Plus, 2021).

A pesar de que el propio denunciante solicitó la realización de una pericia médica a fin de confirmar clínicamente que lo que sufrió fue una intoxicación alimentaria por parte del RHP, la SDC denegó tal solicitud.

Ello, llama poderosamente la atención debido a que: (i) en la misma Resolución citada, la SDC establece expresamente que el caso en cuestión es de complejidad probatoria, por lo que se debe analizar indiciariamente; y, (ii) la propia SDC solicita a la Clínica Angloamericana un informe con el diagnóstico y la determinación de las posibles causas que provocaron los síntomas del denunciante; sin embargo, no obtuvo documentación con tal detalle, en tanto la Clínica Angloamericana señaló que no contaba con información adicional relacionada a la atención médica del consumidor.

En ese sentido, surgen diversas interrogantes: ¿Cuáles son los medios probatorios suficientes que evaluó la SDC para arribar a la conclusión de que el RHP infringió el deber de idoneidad? ¿Cómo la SDC pudo llegar a un diagnóstico clínico tan preciso, aun cuando los propios especialistas de la Clínica Angloamericana no se atrevían a afirmar que los síntomas del denunciante se debían a una intoxicación? Ninguna de estas cuestiones fue abordada como parte de la motivación del acto administrativo emitido, lo que genera una vulneración al núcleo esencial del principio del debido procedimiento.

c) ¿Por qué, a criterio de la autoridad administrativa, los acompañantes del denunciante no se enfermaron?

Sobre el particular, consideramos relevante traer a colación lo señalado en el propio escrito de denuncia del consumidor:

“En ese momento, le pedí al mozo que trajera un pisco sour doble y un plato denominado “Crocante de Yucas”, y mientras preparaban mi pedido probé un poco del plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía langostinos, que venía comiendo la señora Marisol Zuleta.” (Énfasis agregado) (Folio 2 del Exp. N° 767-2005/CPC).

A pesar de lo establecido por el denunciante, la SDC no se cuestionó el hecho de que, si los alimentos ingeridos por éste se encontraban en estado de descomposición, ¿por qué sus acompañantes no se enfermaron? En efecto, si los mariscos provistos por el

RHP no eran aptos para el consumo humano (esto es, se encontraban contaminados física, química o microbiológicamente), lo más razonable hubiera sido que todos los que comieron del plato “Cacerola Arroz Ca(…)” se debieran enfermar, más aún cuando los acompañantes ordenaron y consumieron **TODO** el plato, **Y NO SOLO PROBARON** como en el caso del denunciante.

Sobre ello, es menester señalar que el denunciante alegó que es posible que de dos o más personas que coman de un mismo plato, solo una termine intoxicada, pues pueden haberse utilizado mariscos de diferente fecha de adquisición o que hayan estado expuestos al medio ambiente durante distintos lapsos. Ello, puede ser válido bajo determinadas circunstancias, las cuales no se cumplen en el expediente bajo análisis. Nos explicamos:

De una lectura literal de la denuncia, tenemos que el consumidor **únicamente probó** del plato “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía mariscos, en otras palabras, únicamente comió un pequeño bocado. En ese sentido, ¿qué es más razonable, que **UN** solo marisco haya estado descompuesto (el que el denunciante habría ingerido) o que éste último se haya sentido mal por alimentos ingeridos con días u horas de anterioridad? Al ser un caso que engloba cuestiones alimenticias y médicas, es un análisis que la SDC debió realizar.

A nuestra consideración, la SDC debió ahondar en por qué los acompañantes del denunciante no padecieron ningún síntoma a una presunta intoxicación alimentaria, a pesar de haber ingerido **UN PLATO COMPLETO** de los supuestos alimentos no aptos para el consumo humano.

En virtud de ello, podemos colegir que la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI no emitió una decisión motivada, entendida como aquella que resulta de un procedimiento administrativo llevado en forma legal, y que contempla todas las peticiones y alegaciones de las partes (Canosa, 2020). Por consiguiente, consideramos que se vulneró el núcleo esencial del principio del debido procedimiento, lo que podría acarrear la nulidad del referido acto administrativo.

IV.2.4. Sobre la nulidad de la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI

En la medida que la SDC no expuso el razonamiento lógico que siguió para arribar a la conclusión de que el RHP había infringido el deber de idoneidad, generó que la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI adolezca de un vicio insubsanable que acarrea su nulidad: **El defecto o la omisión de uno de sus requisitos de validez**, en este caso, el de la motivación del acto administrativo:

“Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

[...] 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez²³, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.” (Énfasis agregado) (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 2019).

Al respecto, Guzmán (2009) señala que, en efecto, el derecho a una decisión fundada “se relaciona con el requisito esencial de motivación del acto administrativo, esto es que la decisión administrativa debe expresar los fundamentos que llevan a la emisión del acto. Caso contrario, resultaría muy complicado que el administrado pueda defenderse de lo resuelto por la Administración Pública si ello le perjudicase” (p. 233). Debido a ello, es que la falta de motivación acarrea la nulidad del acto administrativo.

En esa misma línea, Morón (2020) añade que “el sistema jurídico establece los requisitos necesarios para que cualquier voluntad potencial con objeto determinado alcance la categoría de acto jurídico reconocible, que permita individualizarlo o verificar su existencia” (p. 260-261). Sin embargo, cuando dichos requisitos no concurren, la voluntad expresada resulta inválida y, por ende, surge como directa consecuencia la nulidad.

En ese sentido, en tanto la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI no cumplió con el deber de motivación establecido en el artículo 3.4 del TUO de la LPAG, ésta ha devenido en nula. Para su declaración formal, deberá ser impugnada ante el Poder Judicial vía contencioso-administrativo²⁴. Ello pues, conforme a lo previsto en el TUO de la LPCA,

²³ Según el artículo 3 del TUO de la LPAG, “son requisitos de validez de los actos administrativos: [...] 4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico” (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 2019).

²⁴ Según el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo (en adelante, “TUO de la LPCA”), “en el proceso contencioso administrativo podrán plantearse

“las resoluciones emitidas en sede administrativa pueden ser impugnadas ante el Juez Especializado en lo Contencioso-Administrativo, debiendo la demanda ser interpuesta en el plazo de 3 meses de notificada la resolución final por el consumidor o proveedor que considera que dicha decisión afecta sus intereses” (Amaya-Ayala, 2015, p. 299).

IV.3. TERCER PROBLEMA JURÍDICAMENTE RELEVANTE: A LA LUZ DE LA LEGISLACIÓN ACTUAL, ¿SE ESTARÍA ANTE UNA INFRACCIÓN AL DEBER DE INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS?

IV.3.1. Sobre el deber de inocuidad de los alimentos en nuestro ordenamiento jurídico

Desde que -para todo efecto práctico- se constituyó la partida de nacimiento en el Perú de la especialidad jurídica que ofrece protección a los consumidores, “la protección a la salud de éstos últimos ha sido una preocupación constante de la legislación y la jurisprudencia” (Tirado, 2021, p. 67). Ello, puede ser evidenciado mediante el artículo 5.a) del TUO de la LPC, el cual establecía lo siguiente:

“Artículo 5.- En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a una protección eficaz contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física [...]” (Énfasis agregado) (Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, 2000).*

Como podemos apreciar, en aquella época, uno de los derechos de los consumidores giraba en torno a la protección de éstos contra los productos y/o servicios puestos en el mercado, que podían representar un riesgo para su salud o seguridad física. No obstante, es conveniente señalar que no se establecía expresamente que la inobservancia de tal derecho constituyese una infracción. Ello, recién fue incorporado en el 2010 con la publicación del CPDC²⁵.

pretensiones con el objeto de obtener lo siguiente: 1. La declaración de nulidad, total o parcial o ineficacia de actos administrativos. [...]” (Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, 2019).

²⁵ El 02 de setiembre de 2010, se publicó en el Diario Oficial El Peruano el CPDC, derogándose así el TUO de la LPC.

En efecto, el CPDC amplió significativamente el ámbito objetivo de aplicación del derecho a la salud de los consumidores y, como tal, extendió sus alcances a nuevos escenarios antes no previstos o contemplados. Actualmente, como establece Tirado (2021), “el derecho a la salud de los consumidores no se reduce únicamente a evitar o reducir los riesgos que cualquier producto o servicio pueda producir, sino que, además aborda de manera específica la protección de la salud frente al consumo de alimentos” (p. 67).

Particularmente, sobre el ámbito alimenticio, se ha precisado la determinación del alcance de los tipos legales protegidos por el CPDC. Ello, vemos a continuación:

“[...] podemos concluir que el Código ofrece una gama de tipos legales, los cuales guardan una estrecha relación, y únicamente son excluyentes por la especialidad de su aplicación. Así, tenemos los artículos 18° y 19°, los cuales establecen el deber de idoneidad, concepto que podría entenderse que vela de un modo general por la seguridad de los productos y servicios ofrecidos en el mercado. [...] Finalmente, para el caso de alimentos, tenemos el artículo 30° del Código, el cual vela por la inocuidad de los mismos, no siendo necesaria para su constitución, la ingesta de un producto alimentario, sino únicamente determinar el rasgo de nocividad que éste contenga ante un potencial consumo” (Énfasis agregado) (Resolución N° 0171-2018-SPC/INDECOPI, 2018).

Como podemos colegir, a decir del INDECOPI -por el principio de especialidad²⁶- cualquier controversia que verse sobre la inocuidad de los alimentos ofrecidos en el mercado, debe ser analizada bajo el tipo legal establecido en el artículo 30 del CPDC, el cual dispone lo siguiente:

“Artículo 30.- Inocuidad de los alimentos

²⁶ Se define como “la preferencia aplicativa de la norma reguladora de una especie de cierto género sobre la norma reguladora de tal género en su totalidad” (Tardío, 2003, p. 191). Éste es de aplicación por parte del INDECOPI, como vemos a continuación: “[...]En efecto, la Sala reconoce que durante la labor de instrucción pueden considerarse distintos tipos infractores; sin embargo, al momento de hallar responsabilidad y sancionar a un proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto. En atención a ello, siendo que el artículo 30° resulta ser excluyente por la especialidad de su aplicación, el órgano funcional al momento de resolver el procedimiento debió optar por analizar la responsabilidad de la administrada únicamente en base a este tipo infractor” (Énfasis agregado) (Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI, 2023).

Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria” (Énfasis agregado) (Ley N° 29571, 2010).

Como se denota, el referido artículo establece la responsabilidad de los proveedores con relación a la característica de inocuidad que deben cumplir los alimentos que ponen a disposición de los consumidores. Es decir, establece el **deber de inocuidad de los alimentos**. Sin embargo, ¿éste qué implica? ¿Cómo se asegura un cumplimiento por parte de los proveedores?

En principio, la inocuidad de los alimentos²⁷ se refiere al “conjunto de medidas encaminadas a garantizar que los alimentos no ocasionen daño a los consumidores siempre que se preparen y/o ingieran según el uso al que están destinados” (OMS, 2007). En palabras del MINSA (2015), éste se refiere a alimentos aptos para el consumo humano, esto es, que no sean nocivos para la salud.

Para ejemplificar la significación de la inocuidad de los alimentos, consideramos relevante traer a colación el expediente N° 1106-2019/CC2, el cual aborda la controversia seguida entre Ángel Vásquez contra el establecimiento San Café, por haber puesto a disposición del denunciante una ensalada con la presencia de una cucaracha. En dicho caso, la autoridad administrativa resolvió declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta, en tanto identificó que los alimentos ofrecidos pudieron resultar nocivos para la salud del consumidor, sancionando así una clara afectación al deber de inocuidad de los alimentos.

En atención a lo anterior, podemos colegir que para que los alimentos sean considerados inocuos, éstos no deben ocasionar ningún daño a la salud de quien los consume, pues presupone que han sido preparados conforme a los estándares sanitarios correspondientes. Habiéndose establecido ello, a continuación, se detalla cómo -a decir del INDECOPI- se configura una infracción al deber de inocuidad de los alimentos y qué aspectos deben ser tomados en consideración para dicho análisis.

IV.3.2. Sobre la configuración de una infracción al deber de inocuidad de los alimentos

²⁷ Según el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos, “se considera que un alimento es inocuo cuando: a) no sea nocivo para la salud; b) sea calificado como apto para el consumo humano por la autoridad sanitaria competente; y, c) no cause daño al consumidor cuando se prepare y/o consuma de acuerdo con el uso a que se destina” (Decreto Legislativo N° 1062, 2008).

Con el fin de determinar ello, es conveniente traer a colación lo establecido por el INDECOPI a través del análisis casuístico. Ello, vemos a continuación:

*“Debe precisarse que el deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que éste pueda producir en los consumidores. En ese sentido, **para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe acreditarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que éste posee ante un potencial consumo por parte de un administrado**”* (Énfasis agregado) (Resolución N° 0155-2021/SPC-INDECOPI, 2021).

De una lectura íntegra de la referida Resolución, podemos colegir que, para la configuración de una infracción al deber de inocuidad de los alimentos, no es estrictamente necesario acreditar la afectación particular por la ingesta de éstos (por ejemplo, adjuntar medios probatorios que evidencien que el administrado sufrió de salmonella por ingerir mariscos en estado de descomposición), sino únicamente determinar el rasgo de nocividad²⁸ que los alimentos poseen ante un potencial consumo por parte del administrado (por ejemplo, acreditar que los mariscos se encontraban -en efecto- en estado de descomposición).

Precisamente, con el fin de identificar cuál es el razonamiento jurídico y fáctico idóneo para resolver controversias sobre inocuidad de los alimentos, es de especial relevancia referirnos a la línea casuística del INDECOPI. Desde el 2010, con la publicación del CPDC, el INDECOPI ha resuelto numerosas controversias relacionadas al artículo 30 del referido marco legal, constituyendo así una especie de “criterio casuístico”²⁹. Ello, vemos a continuación:

*“En atención a lo anterior, para el análisis del presente caso, y tomando en cuenta los argumentos de las partes, **esta Sala considera que la evaluación de fondo debe recaer sobre tres (3) aspectos: (i) determinar si el “nigiri de atún” y “sashimi de***

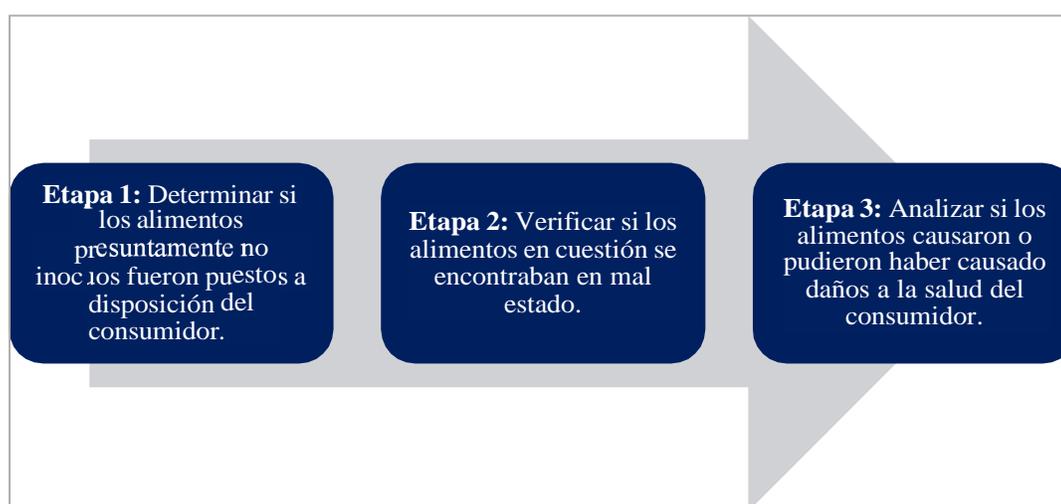
²⁸ Se refiere a aquella característica o particularidad de los alimentos “que produce efectos inaceptables para la salud de la persona que lo consume” (DPEJ, 2023).

²⁹ En efecto, el criterio casuístico seguido por INDECOPI en los casos de inocuidad de los alimentos puede ser evidenciado en la: (i) Resolución N° 1007-2020/SPC-INDECOPI, (ii) Resolución N° 1043-2020/SPC-INDECOPI, (iii) Resolución N° 0160-2021/SPC-INDECOPI; y, (iv) Resolución N° 2453-2023/SPC-INDECOPI.

salmón” no inocuo fue puesto a disposición de la señora Cisneros; (ii) verificar si el producto materia de investigación se encontraba en mal estado; y, (iii) solo en caso de haberse configurado los dos (2) primeros aspectos, analizar si el referido producto causó o pudo haber causado un daño a la salud de la consumidora” (Énfasis agregado) (Resolución N° 2452-2023/SPC-INDECOPI, 2023).

Como se denota, la SPC analiza los casos de inocuidad de los alimentos, distinguiendo 3 etapas:

Figura N° 5: Criterio casuístico de INDECOPI en casos de inocuidad de los alimentos



Fuente: Elaboración propia.

- **Etapa 1:** Ésta tiene como objetivo acreditar que, en efecto, los alimentos presuntamente no inocuos fueron puestos a disposición del consumidor y que, debido a ello, éste último presentó dolencias o malestares.
- **Etapa 2:** El INDECOPI considera relevante partir de la premisa que, para establecer la responsabilidad del proveedor, se deberá tener **plena** certeza de que las dolencias que aquejaron al consumidor resultan atribuibles al proveedor denunciado por haber puesto a su disposición alimentos en mal estado. Para ello, analiza si existen medios probatorios que: (i) acrediten el mal estado de los alimentos (por ejemplo, fotografías, grabaciones, análisis de los productos, etc.); y, (ii) acrediten clínicamente una vinculación directa entre la ingesta de los alimentos y los síntomas padecidos por el

consumidor (por ejemplo, documento que establezca las causas de los síntomas o constancia de intoxicación sanguínea, etc.).

- **Etapa 3:** El INDECOPI establece que únicamente en caso de haberse configurado lo establecido en las etapas (1) y (2), se analiza si los alimentos en cuestión causaron o pudieron haber causado daño a la salud del consumidor.

En atención a ello, podemos colegir que, para determinar la configuración de una infracción al deber de inocuidad de los alimentos, el INDECOPI debe realizar un análisis a partir del referido criterio casuístico. Y, en caso identifique que los alimentos provistos al consumidor pudieron haberle causado daño, debe realizar la evaluación probatoria correspondiente -según lo detallado en el apartado IV.3.3- para establecer si ello es atribuible al proveedor denunciado o no.

Siendo ello así, es relevante señalar que, en el expediente bajo análisis, donde -con la legislación actual- la controversia gira en torno a una presunta infracción al artículo 30 del CPDC por parte del RHP, será necesario analizar si los alimentos puestos a disposición por dicho proveedor se encontraban aptos para el consumo humano o si, por el contrario, se estuvo ante vulneración del deber de inocuidad de los alimentos.

IV.3.3. Sobre la responsabilidad administrativa del proveedor denunciado

Con el apartado IV.3.2, queda establecido que cuando se está ante una presunta infracción al artículo 30 del CPDC, es claro que el INDECOPI debe realizar un análisis a partir del criterio casuístico establecido, con las particularidades que éste conlleva. Sin embargo, en dicha situación, es esencial identificar a quién -es decir, proveedor, consumidor o incluso autoridad administrativa- le corresponde acreditar qué o cuáles aspectos y, en base a ello, realizar la evaluación probatoria correspondiente. En ese sentido:

¿Cómo se divide la carga de la prueba bajo la legislación actual?

Al respecto, es relevante señalar que el artículo 104 del CPDC establece lo siguiente:

“Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra

infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.” (Énfasis agregado) (Ley N° 29571, 2010).

Complementariamente, el INDECOPI se ha pronunciado sobre la carga de prueba en los casos de inocuidad de los alimentos, señalando:

“Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código.” (Énfasis agregado) (Resolución N° 0056-2019/SPC-INDECOPI, 2019).

De una lectura íntegra de los referidos apartados de legislación y jurisprudencia, podemos apreciar que la carga de la prueba sobre la inocuidad de los alimentos se divide en los siguientes términos: (i) el consumidor debe probar -inclusive de manera indiciaria- que éste tiene un defecto en el producto y/o servicio adquirido; y, (ii) el proveedor debe probar que dicho defecto no le es atribuible, alegando una ruptura de nexo causal entre la elaboración y/o comercialización del producto y/o servicio y el defecto. A tal efecto, podemos señalar que no ha habido una modificación legal sustantiva con relación a la división de la carga de la prueba aplicable durante la vigencia del TUO de la LPC. En ese sentido, ésta se mantiene invariable en la actualidad.

Como se denota, lo anterior se encuentra estrechamente vinculado al **principio de causalidad** pues, la responsabilidad administrativa (subjética)³⁰ -establecida en el artículo

³⁰ Conforme al artículo 248.10 del TUO de la LPAG, “la responsabilidad administrativa es subjetiva salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva” (Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 2019). En ese sentido, podemos deducir que la responsabilidad administrativa aplicable en los procedimientos vigentes de

104 del CPDC- debe recaer en quien efectivamente realiza la conducta omisiva o activa que constituye la infracción administrativa. En el caso de la inocuidad de los alimentos, en el proveedor que no logre acreditar que el defecto no le es imputable.

¿Qué principios administrativos son fundamentales en materia de probanza?

Con el fin de absolver dicha interrogante, es relevante señalar que los principios fundamentales para la probanza aplicables en los procedimientos administrativos sancionadores durante la vigencia del TUO de la LPC también se han mantenido invariables en el tiempo, siendo de suma relevancia en la actualidad. Específicamente, el **principio de verdad material** y el **principio de presunción de licitud**.

Sin embargo, con relación a este último, es menester señalar que -en la actualidad- desempeña un papel importante en los procedimientos de Derecho de Protección al Consumidor. Al respecto, el INDECOPI ha señalado lo siguiente:

“En atención al razonamiento expuesto en líneas anteriores deberá colegirse que, si bien, en principio, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado. Por tanto, conforme lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la obligación de acreditar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código”

(Énfasis agregado) (Resolución N° 0582-2021/SPC-INDECOPI, 2021).

Derecho de Protección al Consumidor es subjetiva. Al respecto, Morón (2020) señala que “A=a partir de la responsabilidad subjetiva se requiere, además de la comisión de la infracción y de la producción objetiva del resultado, que la acción haya sido cometida con la presencia de un elemento subjetivo: se haya querido o deseado cometer la infracción, o se haya cometido la infracción a partir de un actuar imprudente” (p. 457).

Como podemos apreciar, en los casos de inocuidad de los alimentos, se distinguen 2 momentos: (i) cuando el consumidor debe probar la existencia de un defecto en el producto y/o servicio adquirido, es aplicable el principio de presunción de licitud sobre el proveedor; sin embargo, (ii) cuando el consumidor logra acreditar la configuración de tal defecto, el principio de presunción de licitud se ve afectado, y es allí, cuando el proveedor debe desvirtuar tal responsabilidad alegando una ruptura del nexo causal.

En atención a lo expuesto, podemos concluir que, en la actualidad, los procedimientos administrativos en materia de Derecho de Protección al Consumidor tienen como objetivo analizar que los proveedores denunciados son pasibles de responsabilidad administrativa subjetiva, es decir, que éstos cometen una infracción establecida en el CPDC que satisface el principio de causalidad y que, además, dicha comisión u omisión es realizada con dolo o culpa. Para determinar ello, es menester evaluar los medios probatorios obrantes - provistos por los administrados o actuados por la autoridad administrativa- a la luz de los principios del Derecho Administrativo aplicables en materia de probanza.

IV.3.4. Análisis del expediente N° 767-2005/CPC a la luz de la Ley N° 29571

En el expediente bajo análisis, el consumidor señala que los alimentos provistos por el RHP se encontraban en estado de descomposición, ocasionando que éste sufriera de síntomas de intoxicación alimentaria (esto es, vómitos y dolor abdominal muy intenso). Como consecuencia, en la actualidad, la controversia giraría entorno a una infracción al deber de inocuidad de los alimentos establecido en el artículo 30 del CPDC.

En virtud de ello, corresponde realizar el análisis correspondiente, con base en lo establecido en el criterio casuístico del INDECOPI descrito en el apartado IV.3.2. Así, en aplicación de éste, podemos señalar lo siguiente:

a) Con relación a la Etapa 1, enfocada en determinar si los alimentos presuntamente no inocuos fueron puestos a disposición del consumidor:

Corresponde señalar que no resulta un hecho controvertido que el proveedor denunciado haya puesto a disposición del consumidor un plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía mariscos, dado que ello puede ser comprobado con la copia de la boleta de venta presentada por el denunciante, donde se detalla lo consumido.

Asimismo, tampoco resulta ser un hecho controvertido que el denunciante, en un momento posterior al consumo de los alimentos en el RHP, presentó dolencias o malestares estomacales. Ello, puede ser comprobado con la constancia expedida por la Clínica Angloamericana y con la copia de la boleta de venta presentada por el denunciante, por el concepto de la atención médica.

b) Con relación a la Etapa 2, enfocada en verificar si los alimentos en cuestión se encontraban en mal estado:

Con el fin de establecer la responsabilidad administrativa del RHP, debemos tener plena certeza de que las dolencias o malestares estomacales que aquejaron al consumidor resultan atribuibles al proveedor denunciado por haber puesto a su disposición alimentos en mal estado. En ese sentido, es menester analizar lo siguiente:

¿Existen medios probatorios que acrediten el mal estado de los alimentos?

Al respecto, corresponde señalar que, de la información que obra en el expediente, no existen medios probatorios que acrediten que el plato denominado “Cacerola Arroz Ca(…)” que contenía mariscos, se encontraba en estado de descomposición. Es decir, no se cuenta con fotografías, grabaciones o análisis de los alimentos que permitan, al menos indiciariamente, acreditar un defecto en el producto adquirido.

¿Existen medios probatorios que acrediten clínicamente una vinculación directa entre el consumo de los alimentos en el RHP y los síntomas padecidos por el consumidor?

En concordancia con el ítem anterior, el consumidor presentó los siguientes medios probatorios:

- Constancia expedida por el director médico de la Clínica Angloamericana, que señala que el consumidor presentó dolor abdominal muy intenso, después de haber ingerido alimentos (mariscos) en un restaurante; y que, además, presentó 3 vómitos. Cabe resaltar que, a decir del propio profesional de la salud, muchos cuadros agudos abdominales se asocian a tales síntomas, desde problemas mecánicos, infecciosos graves, alérgicos y hasta psicósomáticos.

- Copia de su historia clínica, que detalla la anamnesis (propio dicho del denunciante), los exámenes realizados, el diagnóstico dado por los profesionales de la salud y las notas de evolución del paciente luego de los medicamentos recetados.
- Copia del hemograma completo que le fue realizado, que muestra que los valores (%) del consumidor se encontraban dentro de los rangos normales.
- Copia de la ecografía abdominal que le fue realizada, que señala que hay una presencia de abundantes gases digestivos y abundante residuo estercoral en el colon, lo que podrían ser síntomas de otra afección como obstrucción intestinal.

En ese sentido, como podemos apreciar, los medios probatorios que obran en el expediente **no** permiten generar certeza de que: (i) el consumidor realmente sufrió una intoxicación alimentaria, pues pudo haber padecido de otras afecciones; y, (ii) que en el supuesto negado que haya sufrido una intoxicación alimentaria, ésta se debió a que los alimentos del RHP se encontraban en estado de descomposición (es decir, que hubo una vinculación directa entre ambos hechos).

c) Con relación a la Etapa 3, enfocada en analizar si los alimentos en cuestión causaron o pudieron haber causado daños a la salud del consumidor:

En la medida que no se acreditó la configuración de lo establecido en las etapas (1) y (2), no resulta pertinente efectuar un análisis de la etapa (3).

En atención a lo expuesto, podemos concluir que los medios probatorios obrantes en el expediente bajo análisis no generan plena certeza sobre la relación de causalidad entre los alimentos puestos a disposición por el RHP y los síntomas que el denunciante habría padecido. En ese sentido, en la medida que recaía sobre aquél la carga de acreditar -al menos, indiciariamente- un defecto en el servicio del RHP; a nuestra consideración, corresponderá emitir un fallo absolutorio a favor del proveedor, conforme al principio de presunción de licitud.

Por consiguiente, consideramos que tampoco se configuraría una infracción al deber de inocuidad de los alimentos establecido en el artículo 30 del CPDC.

V. CONCLUSIONES

A partir de lo expuesto a lo largo del presente informe, y a manera de síntesis, cumplimos con señalar que, en nuestra opinión:

- 1) En términos generales, del expediente bajo análisis, podemos concluir que, tanto con la legislación aplicable en el 2005 como con la legislación actual, no se evidencia la comisión de una infracción administrativa por parte del RHP (sea al deber de idoneidad o al deber de inocuidad de los alimentos) pues los medios probatorios obrantes no cumplen con acreditar el principio de causalidad. Por el contrario, a nuestra consideración, la decisión a la que arribó la segunda instancia del INDECOPI únicamente vulneró diversos principios administrativos, siendo uno de los más relevantes el principio del debido procedimiento.
- 2) Conforme a la legislación vigente en el 2005 y al precedente de observancia obligatoria N° 085-96/TDC, para cumplir con el deber de idoneidad, el RHP debió brindar un servicio que sea congruente con las expectativas del consumidor. En ese sentido, debió poner a disposición de éste: un pisco sour doble y un plato denominado “Crocante de Yucas”, y prever que dichos alimentos y bebidas -aunados a aquellos ordenados por sus acompañantes- se encuentren aptos para el consumo humano, esto es, que evidentemente, no generen ningún malestar de salud.
- 3) En la época del expediente bajo análisis, la carga de la prueba sobre la idoneidad de un producto y/o servicio se dividía en los siguientes términos: (i) el consumidor debía probar -inclusive de manera indiciaria- que éste tenía un defecto, es decir, que se estaba ante un producto y/o servicio inidóneo; y, (ii) el proveedor debía probar que dicha falta de idoneidad no le era atribuible, alegando una ruptura de nexo causal entre la elaboración y/o comercialización del producto y/o servicio y el defecto. En aplicación de ello, el denunciante debió acreditar -al menos indiciariamente- que los alimentos brindados por el RHP se encontraban en estado de descomposición para que, posteriormente, el proveedor desvirtúe tal presunción.

Cabe resaltar que, en la legislación actual (esto es, el CPDC) la referida división de la carga de la prueba permanece invariable.

- 4) Del análisis de idoneidad correspondiente, colegimos que no se configuró una infracción al artículo 8 del TUO de la LPC, en la medida que los medios probatorios obrantes en el

expediente bajo análisis no generaron plena certeza sobre la relación de causalidad entre los alimentos puestos a disposición por el RHP y los síntomas que el consumidor presentó (esto es, vómitos y dolor abdominal muy intenso). En consecuencia de ello, correspondía emitir un fallo absolutorio a favor del RHP, en aplicación del principio de presunción de licitud.

- 5) Consideramos que la SDC tuvo una actuación cuestionable dentro del procedimiento administrativo sancionador, específicamente al declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta. Ello, pues la Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI tuvo graves deficiencias tales como: (i) haber omitido valorar fehacientemente -y no presuntamente- los medios probatorios provistos por las partes (sobre todo, aquellos de índole clínica), afectando así el principio de verdad material; y, (ii) haber omitido exponer el razonamiento lógico-crítico que le permitió concluir que el RHP había puesto a disposición del denunciante alimentos en estado de descomposición, afectando así parte del núcleo esencial del principio del debido procedimiento.
- 6) De haberse dado la controversia en la actualidad, el INDECOPI -por principio de especialidad- lo analizaría en base al artículo 30 del CPDC, esto es, en torno a una infracción al deber de inocuidad de los alimentos. Sin embargo, del análisis correspondiente, se arribaría a la misma conclusión: Que los medios probatorios obrantes en el expediente bajo análisis no cumplen con demostrar el nexo causal entre los alimentos provistos en el RHP y los síntomas que el denunciante habría padecido luego de la ingesta de éstos últimos.

VI. REFERENCIAS

- Agudelo, M. (2005). El debido proceso. *Opinión Jurídica*, 04(07), 89-105.
- Amaya-Ayala, R. (2015). Defensa procesal del consumidor y del proveedor. *Advocatus*(32), 297-307.
- Bullard, A. (2011). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. En Ó. Súmar, *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* (págs. 183-230). Universidad del Pacífico.
- Canosa, A. (2020). La tutela administrativa efectiva en el procedimiento administrativo sancionador. *Derecho & Sociedad*, Tomo I(54), 243-266.
- CDC. (27 de marzo de 2023). *Síntomas de intoxicación alimentaria*. Recuperado el mayo de 2024, de Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC): <https://www.cdc.gov/foodsafety/es/symptoms-es.html>
- *Constitución Política del Perú*. (29 de diciembre de 1993). Obtenido de SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682678>
- Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Círculo de Derecho Administrativo*, N° 17, 26-50.
- *Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos*. (28 de junio de 2008). Obtenido de SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H967704>
- *Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General*. (25 de enero de 2019). Obtenido de SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1226958>
- *Decreto Supremo N° 011-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo*. (04 de mayo de 2019). Obtenido de SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1234787>
- *Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor*. (11 de diciembre de 2000). Obtenido de SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H663899>

- DPEJ. (2023). *Alimento nocivo*. Recuperado el abril de 2024, de Diccionario panhispánico del español jurídico: <https://dpej.rae.es/lema/alimento-nocivo>
- Guzmán, C. (2009). Los principios generales del derecho administrativo. *Ius Et Veritas*(38), 228-249.
- Huergo, A. (2007). *Las sanciones administrativas*. Madrid: Iustel.
- INDECOPI. (2001). *Resolución N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI, Lineamientos sobre Protección al Consumidor*.
- Landa, C. (2002). El derecho fundamental al debido proceso y a la tutela jurisdiccional. *Pensamiento Constitucional*(8), 445-461.
- Landa, C. (2017). *Los derechos fundamentales*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.
- León, L. M. (2015). ¡Exijo una Explicación!... La Importancia de la Motivación del Acto Administrativo. *Derecho & Sociedad*(45), 315-319.
- Ley N° 26842, L. G. (20 de julio de 1997). Obtenido de <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H775516>
- *Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor*. (02 de setiembre de 2010). Obtenido de SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682697>
- Medline Plus. (21 de diciembre de 2021). *Obstrucción intestinal*. Recuperado el mayo de 2024, de <https://medlineplus.gov/spanish/intestinalobstruction.html>
- Medline Plus. (22 de agosto de 2023). *Indigestión*. Recuperado el mayo de 2024, de <https://medlineplus.gov/spanish/indigestion.html>
- Medline Plus. (25 de enero de 2023). *Conteo absoluto de eosinófilos*. Recuperado el mayo de 2024, de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003649.htm#:~:text=Es%20un%20examen%20de%20sangre,alérgicas%2C%20infecciones%20u%20otras%20afecciones>.
- Medline Plus. (26 de octubre de 2021). *Intoxicación alimentaria*. Recuperado el marzo de 2024, de

[https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001652.htm#:~:text=Ocurre%20cuando%20uno%20ingiere%20alimento,Escherichia%20coli%20\(E%20coli\).](https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/001652.htm#:~:text=Ocurre%20cuando%20uno%20ingiere%20alimento,Escherichia%20coli%20(E%20coli).)

- MINSA. (2015). *La inocuidad de los alimentos una prioridad de salud pública*. Recuperado el abril de 2024, de <http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Abril2015/nota17.asp>
- Morón, J. C. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Tomo II, Décimoquinta Edición*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Morón, J. C. (2020). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Tomo I, Décimoquinta Edición*. Lima: Gaceta Jurídica.
- OMS. (2007). *Manual sobre las cinco claves para la inocuidad de los alimentos*. Obtenido de https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43634/9789243594637_spa.pdf?sequence=1
- Ordinola, C. (2011). La historia del INDECOPI en la protección del consumidor peruano: Los primeros dieciocho años. En Ó. Súmar, *Ensayos sobre protección al consumidor en el Perú* (págs. 93-123). Universidad del Pacífico.
- Patiño, H. (2011). Las causales exonerativas de la responsabilidad extracontractual. ¿Por qué y cómo impiden la declaratoria de responsabilidad? Aproximación a la jurisprudencia del Consejo de Estado. *Revista de Derecho Privado*(20), 371-398.
- RAE. (2023). Recuperado el mayo de 2024, de Definición de "probar": <https://dle.rae.es/probar>
- Resolución Final N° 900-2005/CPC (Comisión de Protección al Consumidor - INDECOPI 2005).
- *Resolución Ministerial N° 010-93-JUS, Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil*. (22 de abril de 1993). Obtenido de SPIJ: <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682685>

- Resolución N° 0005-2021/SPC-INDECOPI (Sala de Protección al Consumidor - INDECOPI 2021).
- Resolución N° 0056-2019/SPC-INDECOPI (Sala de Protección al Consumidor - INDECOPI 2019).
- Resolución N° 0084-2022/SPC-INDECOPI (Sala de Protección al Consumidor - INDECOPI 2022).
- Resolución N° 0155-2021/SPC-INDECOPI (Sala de Protección al Consumidor - INDECOPI 2021).
- Resolución N° 0171-2018-SPC-INDECOPI (Sala de Protección al Consumidor - INDECOPI 2018).
- Resolución N° 0339-2006/TDC-INDECOPI (Sala de Defensa de la Competencia - INDECOPI 2006).
- Resolución N° 0415-2000/TDC-INDECOPI (INDECOPI 2000).
- Resolución N° 0582-2021/SPC-INDECOPI (Sala de Protección al Consumidor - INDECOPI 2021).
- Resolución N° 085-96/TDC (Tribunal de Defensa de la Competencia - INDECOPI 1996).
- Resolución N° 2452-2023/SPC-INDECOPI (INDECOPI 2023).
- Resolución N° 2671-2023/SPC-INDECOPI (Sala de Protección al Consumidor - INDECOPI 2023).
- STC Exp. N° 0238-2002-PA/TC (Tribunal Constitucional 2002).
- STC Exp. N° 08495-2006-PA/TC (Tribunal Constitucional 2008).
- STC Exp. N° 4289-2004-AA/TC (Tribunal Constitucional 2005).
- Tardío, J. A. (2003). El principio de especialidad normativa (Lex Specialis) y sus aplicaciones jurisprudenciales. *Revista de Administración Pública*(162), 189-225.
- Tirado, J. A. (2021). *Protección del Consumidor*. Lima: Fondo Editorial PUCP.

- UNIR. (2024). *La anamnesis clínica: objetivos y procedimiento de elaboración*. Recuperado el mayo de 2024, de UNIR: <https://www.unir.net/salud/revista/anamnesis-clinica/>