



(b) *No habría brindado los primeros auxilios a la denunciante pese a que presentaba lesiones físicas y psicológicas, ocasionadas por el accidente sufrido en el ascensor.*

(...)" SIC

2. La señora [REDACTED] solicitó, en calidad de medidas correctivas, (i) la devolución del pago de la membresía de febrero y marzo de 2024; y, (ii) la implementación de los primeros auxilios. Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.
3. El 12 de agosto de 2024, la señora [REDACTED] presentó un escrito adjuntando la documentación requerida mediante Resolución 1 del 5 de agosto de 2024.
4. El 15 de agosto de 2024, Smartfit presentó sus descargos, indicando lo siguiente:
 - (i) Respecto a la imputación (i), es una empresa dedicada a la prestación de servicios de gimnasio, y no a la fabricación y/o mantenimiento de ascensores. En este caso, cualquier posible mal funcionamiento del ascensor no puede serle atribuido, sino a la empresa responsable de su instalación y mantenimiento y a su vez, se debe considerar la conducta imprudente de la denunciante, que al ver que el ascensor no había subido al nivel donde se encontraba, decide, en una distracción, ingresar al mismo.
 - (ii) Ha cumplido de manera diligente, en todo momento con sus obligaciones de seguridad, realizando los mantenimientos pertinentes y asegurando que sus instalaciones, incluidas aquellas que no forman parte directa de su oferta de servicios, se mantengan en condiciones adecuadas para el uso de sus clientes.
 - (iii) Respecto a la imputación (ii), su personal contactó de inmediato a la seguridad del centro comercial Plaza Center Rex, establecimiento donde se encuentran sus instalaciones. Al evaluar la gravedad de la situación, la seguridad del centro procedió a llamar a los bomberos, quienes fueron los encargados de brindar a la denunciante los auxilios necesarios y no el esposo de ésta, conforme lo alegó en su escrito de denuncia. Las acciones realizadas se encuentran en el documento denominado Reporte de Incidente en Unidad Smartfit
 - (iv) Correspondía a los bomberos brindar los primeros auxilios y no a su personal, por la magnitud del accidente ocurrido; toda vez que, la atención especializada que se requería solo podía ser brindada por personal de emergencia capacitado.
 - (v) Su gerente de administración se mantuvo en contacto con la denunciante y su esposo, para gestionar el pago de los gastos médicos; siendo que la mayoría de los comprobantes fueron emitidos a nombre de Smartfit, con excepción del primer pago realizado por la denunciante por el importe de S/ 3 067,11, el cual fue reembolsado.
5. El 3 de febrero de 2025, la señora [REDACTED] presentó un escrito señalando que el proveedor no demostró haber cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 6.6 del Reglamento Nacional de Edificaciones, ni en qué momento activó lo indicado



en dicha norma, como parte de su protocolo de seguridad para el rescate. Por otra parte, indicó que tampoco presentó el Manual de procedimientos e instrucciones de operatividad que el fabricante del ascensor les otorga.

Informe Final de Instrucción

6. Por Resolución 4 del 22 de octubre de 2025, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de las partes el Informe Final de Instrucción 415-2025/ILN-CPC del 22 de octubre de 2025 y les otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de observaciones; sin embargo, pese a ser válidamente notificados, las partes no presentaron observaciones al respecto.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

Sobre la tipificación de las imputaciones (i)

7. Por Resolución 1 del 5 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica imputó la siguiente conducta a Smartfit:

«(…)

(i) *Presunta infracción a los artículos 19 y 25 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el denunciado habría puesto en un riesgo injustificado a la denunciante, toda vez que puso a disposición de ésta un ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío, ocasionándole lesiones físicas y psicológicas».* (SIC)

8. De la imputación descrita anteriormente, se aprecia que esta fue tipificada como presunta infracción a los artículos 19 y 25 del Código. Sin embargo, dada la naturaleza de los hechos denunciados, esta Comisión considera lo siguiente:

- Sobre la imputación (i): considerando que la imputación versa sobre la exposición injustificada al riesgo (puso a disposición de la señora [REDACTED] un ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío, ocasionándole lesiones físicas y psicológicas), este Colegiado considera que deberá ser analizada como presunta infracción al artículo 25 del Código, en la medida que corresponde al tipo específico aplicable (deber de seguridad).

9. Finalmente, conviene precisar que lo señalado no vulnera el derecho de defensa de Smartfit, en la medida que no se ha modificado el contenido sustancial de la imputación, siendo que únicamente se ha precisado el marco normativo dentro de la cual será analizada.



Normativa aplicable

Deber de seguridad

10. El artículo 25 del Código señala que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgos injustificados o no advertidos para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes².
11. Es preciso indicar que, el concepto de riesgo injustificado señalado en la normativa antes referida no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.

Deber de idoneidad

12. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe³.
13. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición⁴.

² **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 25.- Deber general de seguridad

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

³ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

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

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁴ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.



Caso concreto

Sobre la disposición de un ascensor en mal funcionamiento

14. En el presente caso, la señora [REDACTED] señaló que Smartfit la habría puesto en riesgo injustificado, toda vez que puso a disposición de ésta un ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío, ocasionándole lesiones físicas y psicológicas.
15. Al respecto, Smartfit señaló los alegatos detallados en el párrafo 4 del presente pronunciamiento.
16. Obra en el expediente en calidad de medios probatorios, copias de los siguientes documentos:
 - (i) Reporte de Incidente en Unidad Smart Fit del 15 de febrero de 2024, emitido por el personal de Smartfit, en el cual el personal del denunciado indica que se abrió la puerta del elevador, por presunto mal funcionamiento del mismo, pues este no debió abrir al encontrarse aún en un piso inferior, se muestra el referido documento a continuación:

Imagen N° 1:

REPORTE DE INCIDENTE EN UNIDAD SMART FIT	
Nombre de Unidad	SMART FIT PLAZA CENTER REX
Dirección de Unidad	AV. TOMAS VALLE 501 SAN MARTIN DE PORRES, LIMA
Fecha del Incidente	15 DE FEBRERO DEL 2024
Nombre del Líder de Unidad	CARLOS CABREJOS RAMIREZ DNI 41333269
Resumen de los Hechos	siendo las 10:40 de la mañana una usuaria baja con su bebe por el ascensor de nuestra unidad posteriormente al llegar al primer nivel, no cierra la puerta del ascensor, luego de de 10 minutos se acerca la usuaria [REDACTED] presiona el botón del elevador abre la puerta aparentemente por falla del sistema ya que esta puerta es imantada y no debió abrir si el ascensor no subía de manera automática posteriormente la usuaria mira hacia adentro del elevador da un paso en falso y cae sobre el techo del elevador, posteriormente el equipo llama a seguridad del CC quien posteriormente viendo la gravedad de la situación llama a los bomberos se le da auxilio rompiendo la estructura del techo del ascensor para liberar al usuario y posteriormente bajarlo, los bomberos determinaron que el usuario sufrió contusiones y un shock emocional, finalmente es llevada a la clínica con mi soporte.
Usuario(s) Involucrados	[REDACTED]
Colaborador(es) Testigo(s)	[REDACTED]

Imagen N° 2:

CONTENIDO

EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, SIENDO LAS 16 20 HORAS DEL 15FEB2024, PRESENTE ANTE EL INSTRUCTOR EN UNA DE LAS OFICINAS SEINGRI DE ESTA COMISARIA PNP LAS PERSONAS DE, [REDACTED] (52), NATURAL DE PIURA, ESTADO CIVIL SOLTERO, OCUPACIÓN CONTADOR, TELF. [REDACTED] DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, DNI [REDACTED] ASIMISMO LA PERSONA DE, [REDACTED] (52) NATURAL DE LIMA, ESTADO CIVIL [REDACTED] OCUPACIÓN CONTADOR, CON DOMICILIO EN LA AV. [REDACTED] 501 DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, DNI [REDACTED] CON QUIENES SE PROCEDE A FORMULAR LA PRESENTE ACTA DE ACUERDO AL SIGUIENTE DETALLE: - EN CIRCUNSTANCIAS QUE EL SUSCRITO SE ENCONTRABA DE SERVICIO EN UNA DE LAS OFICINAS SEINGRI DE ESTA COMISARIA PNP A HORAS 14 30 APROXIMADAMENTE DEL 15FEB2024, SE PRESENTÓ LA PERSONA DE FELIX ENRIQUE LINO NAVARRO (48), SOLICITANDO APOYO POLICIAL EN RAZÓN QUE SU AMIGA LA SRA. [REDACTED] FUE VÍCTIMA DE LESIONES HECHO OCURRIDO A HORAS 10 45 APROXIMADAMENTE DEL MISMO DÍA HECHO OCURRIDO EN EL GIMNASIO SMART FIT UBICADO EN EL CENTRO COMERCIAL PLAZA CENTER DE LA AV. TOMAS VALLE NRO. 501 DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES Y QUE FUE AUXILIADO POR UNA UNIDAD BOMBERIL A LA CLÍNICA JESUS DEL NORTE UBICADO EN LA AV CARLOS IZAGUIRRE NRO 153, POR LO QUE EL SUSCRITO SE CONSTITUYO EN FORMA INMEDIATA A LA CLINICA JESÚS DEL NORTE, DONDE AL LLEGAR SE ENTREVISTÓ CON [REDACTED] LIMA, CASADA, OCUPACIÓN SU CASA, CON DOMICILIO [REDACTED] QUIEN SE ENCUENTRA EN EL AREA DE SHOCK TRAUMA DE LA MENCIONADA CLINICA, QUIEN MANIFESTO QUE A HORAS 08.30 APROXIMADAMENTE DEL 15FEB2024 INGRESO AL GIMNASIO SMART FIT EN EL CENTRO COMERCIAL PLAZA CENTER UBICADO EN LA AV. TOMAS VALLE NRO. 501 DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, A TRAVÉS DE UN ASCENSOR DESDE EL PRIMER PISO AL SEGUNDO PISO LLEVÁNDOLA AL INTERIOR DEL GIMNASIO ANTES INDICADO, YLA HORAS 10 45 APROX, DEL MISMO DÍA LUEGO DE REALIZAR SUS EJERCICIOS Y PROCEDER A

10

16/2/24, 14:03

about blank

RETIRARSE, OPTA POR ABORDAR UN ASCENSOR EL CUAL SE ENCUENTRA EN EL SEGUNDO PISO DEL INTERIOR DEL GIMNASIO SMART FIT PULSANDO EL BOTON PARA QUE SE ABRA LA PUERTA Y LO LLEVE AL PRIMER PISO ES DONDE LUEGO DE PRESIONAR ESTE BOTON ABRE LA PUERTA DEL ASCENSOR Y DA UN PASO PARA PODER INGRESAR ES DONDE CAE AL VACIO PORQUE SEGUN REFIERE AL ABRIR LA PUERTA DEL ASCENSOR LA CABINA DEL ASCENSOR SE ENCONTRABA EN EL PRIMER PISO CAYENDO EN LA MEDIA HORA SUPERIOR DEL ASCENSOR (TECHO); Y QUE LUEGO DE SOLICITAR AYUDA FUE RESCATADA EN EL LUGAR POR SU ESPOSO EDGAR ROMERO PALACIOS Y OTRAS PERSONAS QUE SE ENCONTRABAN EN EL LUGAR POSTERIORMENTE SE HICIERON PRESENTES PERSONAL DE BOMBEROS (NO DA DETALLES) QUIENES LA TRASLADAN A LA CLINICA JESUS DEL NORTE UBICADO EN LA AV. CARLOS ZAGUIRRE NRO. 1653 DISTRITO DE INDEPENDENCIA DONDE LA MEDICO DE TURNO DRA YOSELIN TICONA VILLANUEVA CON CMP NRO. [REDACTED] DIAGNOSTICO PARA ESTA PERSONA TRAUMATISMO INTRACRANEAL, NO ESPECIFICADO "HERIDAS MULTIPLES DEL HOMBRO Y DEL BRAZO, ESGUINCES Y TORCEDURAS DEL CODO TRAUMATISMOS MULTIPLES NO ESPECIFICADOS, QUEDA HOSPITALIZADA EN OBSERVACION, ASIMISMO EDGAR ROMERO PALACIOS (52), ESPECIFICADOS, QUEDA HOSPITALIZADA EN OBSERVACION DEL PRESENTE DOCUMENTO NO REFIERE QUE SU ESPOSA ANTES INDICADA HASTA LA FORMULACION DEL ASCENSOR QUE NO TENIA AVISO RECIBIO AYUDA MEDICA Y/O INFORMACION DE LA OPERATIVIDAD DEL ASCENSOR QUE NO TENIA AVISO ALGUNO QUE SE HABRIA ENCONTRADO INOPERATIVO, ASIMISMO EL SUSCRITO SE CONSTITUYO AL GIMNASIO SMART FIT UBICADO EN EL CENTRO COMERCIAL PLAZA CENTER UBICADO EN LA AV. TOMAS VALLE NRO 501 DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES ENTREVISTANDOSE EN DICHO LUGAR CON LA PERSONA QUIEN INDICO LLAMARSE CARLOS JOEL CABREJOS RAMIREZ CON DNI 41333269, NATURAL DE LIMA, GERENTE DE PLANTA DEL GIMNASIO SMART FIT MANIFESTANDO DESCONOCER LOS HECHOS Y QUE CUALQUIER INFORMACION QUE SEA SOLICITADA A TRAVES DEL AREA LEGAL Y CON LA DOCUMENTACION RESPECTIVA, Y QUE EL ASCENSOR DONDE SE SUSCITO EL HECHO EN AGRAVIO DE [REDACTED] SE ENCONTRABA OPERATIVO, EL SUSCRITO CONSTATO QUE EN ESTE GIMNASIO SE UBICAN DIFERENTES CAMARAS DE VIDEO DE VIGILANCIA QUE ENFOCAN AL LUGAR DE LOS HECHOS, ASIMISMO DESDE LA PARTE EXTERIOR A TRAVES DE UNA PUERTA DE VIDRIO SE OBSERVA QUE EN EL INTERIOR DEL ASCENSOR LA PARTE DEL TECHO SE ENCUENTRA ABOLLADO, Y EN LA PUERTA DE ACCESO AL ASCENSOR DEL PRIMER Y SEGUNDO NIVEL SE UBICAN LETREROS CON LA INSCRIPCION "EN MANTENIMIENTO LO QUE SE DA CUENTA DE LA PNP PARA LOS FINES DEL CASO

- (iii) Informe Fisioterapéutico del 20 de febrero de 2024, en el cual se diagnosticó, inflamación de la fascia lata sacro-lumbar, inflamación de epitróclea derecha, PG. En cuello, alteración de la marcha y movimiento por el trauma de tendones de pata de ganso.



- (vi) Informe Médico emitido por la Clínica Jesús del Norte el 23 de febrero de 2024, en el cual se diagnosticó lesión de manguito rotador del hombro derecho y traumatismo de hombro y codo derecho.
 - (vii) Informe Médico emitido por la Clínica Jesús del Norte el 4 de marzo de 2024, en el cual se diagnosticó esguince de la columna cervical policontuso.
17. De la revisión de los documentos anteriores, se advierte que el 15 de febrero de 2024 la señora [REDACTED] sufrió una caída en el ascensor de Smartfit, al ingresar por la puerta del ascensor, luego de que se abriera la puerta de éste, cuando aún se encontraba en un piso anterior.
18. Asimismo, los reportes médicos permiten verificar que la señora [REDACTED] sufrió un traumatismo de hombro y codo, esguince de la columna cervical policontuso, entre otros, a causa de la caída.
19. El artículo 5.4 del Reglamento Nacional de Edificaciones establece lo siguiente:
- “Artículo 5.- Especificaciones técnicas de los ascensores.
Los ascensores que se instalen en las edificaciones deben cumplir lo siguiente:
(...)
5.4 Adicionalmente, en las puertas de acceso, se debe cumplir lo siguiente:
a. Las puertas de acceso al pozo, deben estar impedidas de abrirse cuando el ascensor esté funcionando, salvo cuando nivele con algún piso de la edificación, mediante el uso de un dispositivo de apertura el cual debe tener las características físicas indicadas en el Anexo 3.
b. Cuando la puerta de acceso a la cabina del ascensor se encuentre abierta, el ascensor no debe moverse; salvo en caso de mantenimiento o de operación en modo de revisión”.* (El subrayado es agregado)
20. De lo anterior, se verifica que las puertas de los ascensores no deben abrirse cuando el ascensor esté funcionando o se encuentre en otro piso de la edificación; en ese sentido, si la puerta del ascensor se abre cuando éste se encuentra en movimiento (funcionando) o en otro piso de la edificación, deberá considerarse que dicho objeto se encuentra en mal funcionamiento, pues no cumple con las especificaciones técnicas.
21. En esa línea, de acuerdo con la regla de la carga probatoria, corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones, lo que, en aplicación estricta al caso concreto, implicaba que la señora [REDACTED] acreditara que sufrió la caída en el ascensor de Smartfit (el cual se encontraba en mal funcionamiento), lo cual ocurrió.
22. En ese sentido, habiéndose acreditado el defecto alegado, corresponde la inversión de la carga de la prueba, por lo que Smartfit debería demostrar que la causa que produjo que el hecho denunciado no le era imputable y que esta se originó por hecho



fortuito, fuerza mayor, negligencia del propio consumidor o hecho determinante de tercero⁵.

23. Por su parte, el proveedor denunciado señaló que dicha caída se debió a la conducta imprudente de la denunciante, que al ver que el ascensor no había subido al nivel donde se encontraba, decidió, en una distracción, ingresar al mismo. Sobre el particular, para que Smartfit acredite que se debió a una distracción, pudo presentar los videos de grabación que le fueron requeridos mediante Resolución N° 1; sin embargo, no presentó ningún medio probatorio que acredite sus afirmaciones, por lo que corresponde desestimar la alegación indicada.
24. Por otro parte, Smartfit indicó que realizó los mantenimientos pertinentes; y, que si bien el ascensor fue entregado en agosto de 2023, éste comenzó a operar el 14 de octubre de 2023, fecha en la que se realizó la apertura del gimnasio. Para acreditar ello, presentó los documentos denominados Constancia de Operatividad del 30 de agosto de 2023 y cuatro (4) Informes Técnicos de fecha 10 de abril, 23 de mayo, 25 de junio y 3 de julio de 2024.
25. Así, de los medios probatorios antes indicados, se puede visualizar que con fecha 30 de agosto de 2023 se certificó el buen funcionamiento del ascensor y no se realizó ningún mantenimiento hasta el 10 de abril de 2024 –fecha posterior al incidente denunciado—. Lo cual da cuenta de que durante cinco (5) meses no se realizó mayores mantenimientos al ascensor.
26. En tal contexto, considerando que esta acreditado que el ascensor sufrió un incidente el 15 de febrero de 2024, consistente en que las puertas del ascensor se abrieran sin este hubiera subido, Smartfit no ha presentado medios probatorios que informen sobre la causa de dicho incidente y que este obedezca a un hecho que escape a su esfera de control.
27. Cabe señalar que era responsabilidad de Smartfit adoptar los mecanismos de seguridad a fin de garantizar que el ascensor puesto a disposición de los consumidores no conlleve un riesgo a la salud, lo que no sucedió en el presente caso.
28. En atención a ello, este Colegiado considera que Smartfit no ha demostrado que el hecho suscitado —consistente en que las puertas del ascensor se abrieron sin que este haya subido—, no expuso a riesgo injustificado a la denunciante, toda vez que quedó demostrado que ante la falta de elevación del ascensor y la apertura de puertas, la consumidora cayó al interior; y, considerando que el denunciando no ha

5

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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 es 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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



demostrado alguna causa que lo exima de responsabilidad, ha quedado demostrada la infracción incurrida.

29. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra Smartfit, por infracción al artículo 25 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado puso en riesgo injustificado a la denunciante, al poner a disposición de ésta un ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío, ocasionándole lesiones físicas y psicológicas.

Sobre la falta de acciones inmediatas para socorrer a la denunciante

30. La señora [REDACTED] cuestionó que Smartfit no habría realizado las acciones inmediatas para socorrerla cuando se encontraba atrapada en el ascensor.
31. Cabe señalar que, sobre el presente extremo, la denunciante cuestionó que en el momento en que cayó ningún personal del gimnasio la socorrió y que su familia tuvo que asistir al lugar para, con la ayuda de otros usuarios, sacarla del ascensor, sin la intervención del personal del denunciado.
32. En sus descargos, el proveedor señaló los alegatos detallados en el párrafo 4 del presente pronunciamiento.
33. Sobre el particular, la Disposición Complementaria Final Única del Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales, indica que todos los establecimientos comerciales abiertos al público deben prestar auxilio a aquellos consumidores que de forma repentina e inesperada requieran atención inmediata⁶.
34. En ese sentido, la referida norma fue concebida a efectos de crear en los proveedores la obligación de prestar auxilio a los consumidores, teniendo en cuenta que se encuentra en riesgo tanto su salud como incluso la vida, siendo necesario que en estos casos se garantice que recibirán asistencia de forma oportuna.
35. Por otra parte, el Protocolo de Atención por Accidentes en Unidades de Smartfit establece que, ante un accidente, se evalúa el nivel de emergencia y se comunica al jefe de brigada la emergencia. De otro lado, en atención a su procedimiento para casos graves -como es el presente- llama a la atención externa y al contacto de emergencia del lesionado, así como a la unidad bomberos para el traslado del cliente al centro médico. Se muestra fragmentos del referido documento para mayor detalle:

⁶ **LEY N° 30200, LEY QUE PROMUEVE EL AUXILIO OPORTUNO AL PÚBLICO EN LOS CENTROS COMERCIALES.**

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

ÚNICA. Definición de establecimiento comercial abierto al público

Para los efectos de la presente Ley se entiende como establecimiento comercial abierto al público al inmueble, parte del mismo o una instalación o construcción en el que un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

Imagen N° 1: Protocolo de Atención por Accidentes en Unidades**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
POR ACCIDENTES EN UNIDADES**

El siguiente documento es el Protocolo de Atención que se debe seguir cuando ocurre un accidente con un cliente en cualquier Unidad Smart Fit. Este Protocolo debe estar impreso en un lugar visible para los trabajadores de la Unidad. Es responsabilidad del Líder de la Unidad conocer el Protocolo y explicarlo a los trabajadores para que lo puedan hacer cumplir en caso suceda un accidente en ausencia del Líder.

Ante un suceso repentino que ocurra dentro de las instalaciones de las unidades de SmartFit, se deberá seguir con la conducta PAS (Proteger, avisar y socorrer), teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Mantener la calma.
2. Si el área donde se encuentra el lesionado, el peligro se mantiene presente, evacuar a la víctima del lugar según un análisis previo del entorno. Si no hay peligro cerca, no mover al lesionado.
3. De ser necesario, aislar la zona para brindar el primer auxilio.
4. El brigadista y/o Jefe de Brigada evalúa el nivel de emergencia en conjunto con el soporte del servicio de Telemedicina de AUNA.
5. El brigadista debe comunicar al Jefe de Brigada la emergencia sucedida.

Ante un nivel de Riesgo Grave:

1. El Jefe de Brigada llamará a la atención externa y al contacto de emergencia del lesionado.
 - 1.1. En el caso que la unidad se encuentre en la zona de cobertura del Servicio de Ambulancia AUNA, solicitar la ambulancia de inmediato para el traslado del lesionado; de lo contrario, llama inmediatamente a los bomberos para que trasladen al cliente al centro de atención médica más cercano, brindando la información recabada o detalles relevantes. En caso corresponda, notifica a seguridad del centro comercial para las facilidades de ingreso de la ayuda externa. Si se trata de un siniestro, llama a los bomberos y a la Policía para reportar un accidente.



llama al adulto responsable por él, cuya información de contacto también debe estar en Smart System.

2. Si el cliente está inconsciente: Llama inmediatamente a los bomberos para que lo trasladen al hospital público más cercano, a menos que un pariente o contacto de emergencia del cliente insista en transportarlo a una clínica privada de su preferencia.
3. El Jefe de Brigada y brigadistas brindarán los primeros auxilios (control de signos vitales, control de hemorragias, RCP, uso de DEA, etc.)
4. El Jefe de Brigada y/o brigadista hace la entrega de la emergencia médica al soporte externo en cuanto este llegue a la unidad.
5. Si el lesionado cuenta con signos vitales, el apoyo externo lo trasladará al centro médico más cercano; en el caso que no cuente con signos vitales, el Jefe de Brigada se encargará de llamar a la Policía y se deberá evacuar al personal y clientes de la unidad.
6. El Jefe de Brigada y/o representantes de la empresa deben esperar hasta el levantamiento del cuerpo por las autoridades pertinentes.
7. Ponte en contacto inmediatamente con el área Legal y el área de Servicio de Atención al Cliente. Los números de contacto están al final de este documento.

Aplica como un nivel de riesgo grave aquellos casos de daños personales donde se presente un estado de inconciencia (o intervalos de inconciencia) y la lesión sea de gravedad, bajo la evaluación que realicen en conjunto con la atención del tópico del centro comercial o centro empresarial en caso aplique y/o Telemedicina AUNA.

Siempre por un nivel de riesgo grave, se deberá enviar un Reporte de incidente al líder regional, área Legal, SAC y GDH.

36. En ese sentido, tanto la norma citada precedentemente como el plan de contingencias del proveedor denunciado establecen que, en atención de una situación de emergencia, debe brindarse el auxilio oportuno inmediato, siendo que de tratarse de una persona en estado grave se procederá a llamar al servicio de emergencia, a fin de determinar si corresponde o no el traslado a un centro médico cercano.
37. Al respecto, Smartfit señaló que se contactó de inmediato con la seguridad del centro comercial y al evaluar la gravedad, el personal de seguridad del centro comercial procedió a llamar a los bomberos, quienes brindaron los primeros auxilios a la denunciante.
38. Con la finalidad de acreditar lo señalado, Smarfit presentó copia del Reporte de Incidente en Unidad Smartfit del 15 de febrero de 2024, en el cual se dejó constancia que luego del incidente llamó a la seguridad del Centro Comercial, quien viendo la gravedad de la situación llamó a los bomberos y que estos últimos brindaron auxilio a la denunciante, rompiendo la estructura del ascensor para liberar a la denunciante y posteriormente fue llevada a la clínica. Sin embargo, ello no resulta un medio probatorio idóneo para la acreditación de las acciones inmediatas pues solo es una declaración de parte, sin acompañamiento de algún medio probatorio que acredite que efectivamente realizó la comunicación de forma inmediata con la atención externa y el contacto de emergencia, conforme lo señala su protocolo.



39. Cabe indicar que, si bien alegó que según las fotografías brindadas por la denunciante fueron los bomberos quienes la socorrieron, ello no está siendo analizado en el presente extremo, sino las acciones inmediatas que realizó el proveedor frente al hecho de que la denunciante se encontraba atrapada en el ascensor.
40. En atención a ello, este Colegiado considera que Smartfit no ha demostrado que el hecho denunciado no le sea imputable; por lo que, corresponde otorgarle responsabilidad administrativa.
41. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra Smartfit, por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que el proveedor denunciado no acreditó que realizó acciones inmediatas para socorrer a la denunciante que se encontraba atrapada en el ascensor.

Sobre la falta de acciones inmediatas para socorrer a la denunciante

42. La señora [REDACTED] cuestionó que Smartfit no le habría brindado los primeros auxilios pese a que presentaba lesiones físicas y psicológicas, ocasionadas por el accidente sufrido en el ascensor.
43. Cabe señalar, que, sobre el presente extremo, la denunciante cuestionó que luego de que su esposo y otros usuarios lograran sacarla del ascensor, el personal del denunciado no hizo nada para auxiliarla, solo observaban los hechos.
44. En sus descargos, el proveedor denunciado señaló los alegatos detallados en el párrafo 4 del presente pronunciamiento.
45. Sobre el particular, es preciso señalar que el artículo 4 del Reglamento de la Ley N° 30200, Ley que promueve el auxilio oportuno al público en los centros comerciales, indica lo siguiente:

“Artículo 4.- De los Primeros Auxilios en Establecimientos Comerciales

Entiéndase por dar primeros auxilios en los establecimientos comerciales a la atención que debe recibir un usuario o consumidor por parte del personal capacitado del establecimiento comercial cuando su vida se encuentra en peligro inminente, la que deberá iniciarse con la comunicación inmediata a un servicio de emergencia, hasta la probable evacuación del usuario o consumidor al establecimiento de salud más cercano, situación que será determinada por el profesional de la salud del servicio de emergencia o del profesional de la salud de la ambulancia. Los primeros auxilios no constituyen atención de salud y son suministrados por personas que hayan recibido capacitación en medidas de primeros auxilios. Son actividades fundamentales y decisivas hasta que llegue la atención de salud requerida. Debe incluir soporte vital básico y uso de desfibrilador automático externo de corresponder”

46. Al respecto, Smartfit presentó la copia del Reporte de Incidente en Unidad Smart Fit del 15 de febrero de 2024, en el cual dejó constancia que luego del incidente llamó a



la seguridad del Centro Comercial, quien viendo la gravedad de la situación llamó a los bomberos y que estos últimos brindaron auxilio a la denunciante, rompiendo la estructura del ascensor para liberar a la denunciante y posteriormente fue llevada a la clínica; sin embargo, ello no resulta un medio probatorio idóneo para la acreditación de las acciones inmediatas pues solo es una declaración de parte, sin acompañamiento de algún medio probatorio adicional que acredite que efectivamente realizó dichas acciones.

47. Cabe indicar que, si bien alegó que según las fotografías brindadas por la denunciante fueron los bomberos quienes la socorrieron, ello no acredita que fue Smartfit quien realizó dicha comunicación para que éstos acudieran al establecimiento.
48. En atención a ello, este Colegiado considera que Smartfit no ha demostrado que el hecho denunciado no le sea imputable; por lo que, corresponde otorgarle responsabilidad administrativa.
49. En virtud de las consideraciones expuestas, esta Comisión considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra Smartfit, por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que el proveedor denunciado no acreditó que brindó los primeros auxilios a la denunciante pese a que presentaba lesiones físicas, ocasionadas por el accidente sufrido en el ascensor.

Medida correctiva

50. El artículo 105 del Código establece la facultad que tiene la Comisión para adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro⁷.
51. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁸ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas

⁷

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 105.- Autoridad competente

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarisísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

⁸

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 114.- Medidas correctivas

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



reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

52. La señora [REDACTED] solicitó, en calidad de medidas correctivas, (i) la devolución del pago de la membresía de febrero y marzo de 2024; y, (ii) la implementación de los primeros auxilios.
53. Al respecto, ha quedado acreditada la responsabilidad de Smartfit respecto de las siguientes conductas: (i) puso en riesgo injustificado a la denunciante, al poner a disposición de ésta un ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío, ocasionándole lesiones físicas y psicológicas; (ii) no realizó las acciones inmediatas para socorrer a la denunciante cuando ésta se encontraba atrapada en el ascensor; y, (iii) no brindó los primeros auxilios a la denunciante pese a que presentaba lesiones físicas y psicológicas, ocasionadas por el accidente sufrido en el ascensor.
54. En tal medida, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Smartfit, en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado, cumpla con la devolución del pago efectuado por la denunciante, por los días que no pudo acceder al establecimiento luego del accidente presentado; es decir, desde el 15 de febrero de 2024;
55. Asimismo, en calidad de medida correctiva complementaria, de oficio, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Smartfit, que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado, cumpla con brindar una capacitación a todos los trabajadores de su establecimiento ubicado en Avenida Tomas Valle 501, distrito de San Martín de Porres, que participen en la atención al público, sobre primeros auxilios para atender situaciones de emergencia. La referida capacitación debe reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con registro de asistencia; así como, de evaluación de los contenidos impartidos.
56. Cabe señalar que, Smartfit deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado, en el plazo de cinco (5) días hábiles vencido el plazo anterior (30 días hábiles) bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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



mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva Única⁹.

57. Además, se informa al denunciante que, de producirse el incumplimiento del mandato, la Comisión actuará de oficio e impondrá una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 40.1 de la Directiva Única¹⁰.

Graduación de la sanción

58. Habiéndose verificado la comisión de infracciones administrativas por parte de Smartfit, corresponde determinar la sanción aplicable.
59. El 14 de junio de 2021, entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, Decreto Supremo N° 032-2021-PCM), aplicable para los procedimientos administrativos de protección al consumidor a cargo de las Comisiones, en la vía ordinaria y en la vía sumarísima —como superior jerárquico en segunda instancia, en

⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

DIRECTIVA 1-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de abril de 2021)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutor procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.- VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos que se encuentren en trámite.

¹⁰ **DIRECTIVA 1-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de abril de 2021)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutor que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.- VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos que se encuentren en trámite.

virtud de un recurso de apelación—, que hayan iniciado a partir de dicha fecha (con la notificación de imputación de cargos al denunciado).

60. Sobre el particular, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estableció tres (3) métodos para la graduación de las sanciones, de acuerdo con lo siguiente: (i) método basado en valores preestablecidos; (ii) método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) método *ad hoc*.
61. Respecto del método basado en valores preestablecidos se precisó que este se subdividía para cuatro (4) supuestos: (a) Métodos de valores preestablecidos para infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones; (b) Método de valores preestablecidos para las infracciones a las normas de eliminación de barreras burocráticas; (c) Método de valores preestablecidos para infracciones de prestaciones de servicios de certificación digital; y, (d) Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC.
62. Ahora, con respecto al método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, estas serán los aplicables para este Colegiado¹¹, siempre que la infracción cometida cumpla con los requisitos siguientes: (i) se haya desarrollado por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional¹². En caso de ausencia de alguno de los requisitos, se deberá utilizar el método *ad hoc*.
63. Así pues, el método *ad hoc* primero es necesario determinar la multa base (m), la cual se obtiene luego de dividir el factor β y el factor p , en donde el factor β está

¹¹ **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

Artículo 2. Alcance

La graduación, metodología y factores para la determinación de las multas es aplicada por los siguientes órganos resolutive del INDECOPI: a) Órganos Resolutive de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, incluyendo a los órganos adscritos a las Oficinas Regionales del INDECOPI; b) Comisiones de Protección del Consumidor, incluyendo a las comisiones adscritas a las Oficinas Regionales del INDECOPI con competencia en esta materia;

Subrayado es nuestro

¹² **DECRETO SUPREMO 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA**, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de febrero de 2021.

ANEXO

GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA

(...)

A. Estimación de la Multa Base (m)

(...)

En otros casos, los OR que según el Cuadro 1 pueden adoptar entre:

(...)

deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:

1. Se desarrolló por un período menor a dos años.
2. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
3. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional. (...)

constituido por el beneficio ilícito o, en forma alternativa, por el daño causado; mientras que el factor p es la probabilidad de detección. Para mayor detalle, se copia la formula respectiva:

$$m = \frac{\beta}{p}$$

En donde:

β : Representa el daño causado o beneficio ilícito.

p : Representa la probabilidad de detección de la infracción.

Caso en concreto

Sobre la puesta a disposición de un asesor en mal funcionamiento que ocasionó lesiones

64. Al respecto, la infracción detectada en el presente caso se encuentra relacionada con el daño ocasionado en la salud del denunciante, respecto a las lesiones físicas que sufrió producto del ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío. Por lo tanto, no corresponde aplicar el método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, sino el método *ad hoc*.
65. Para el presente caso, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de daño, el cual está representado por la exposición al riesgo injustificado a la salud y seguridad de los consumidores. Así pues, el daño por la afectación potencial a la salud y/o seguridad de los consumidores se valorará desde una óptica económica, teniendo en cuenta que este daño no patrimonial incluye todo perjuicio a la vida, salud o seguridad de una persona en su dimensión física o psíquica¹³.
66. Sobre ello, la literatura especializada sobre el presente tema señala que el valor apropiado para la estimación del daño a la vida y la salud proviene del Valor de la Vida Estadística (VVE)¹⁴; así, el VVE es definido como la disposición a pagar que muestra una persona promedio por adoptar medidas de seguridad para reducir los riesgos de afectación grave o fatal a su vida; dicho valor, a la fecha de la infracción, se estima en S/ 1 326 604,88¹⁵.

¹³ Domínguez Hidalgo, Carmen, 1998. La indemnización por daño moral. Modernas Tendencias en el Derecho Civil Chileno y Comparado. En Revista Chilena de Derecho. Santiago de Chile: Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1998, Vol. 25, N.º 1, p. 43.

¹⁴ Los individuos enfrentan decisiones como la compra de productos que pueden generar un riesgo a la vida y la salud, las cuales reflejan su valoración respecto de estos temas. El Valor de la Vida Estadística permite utilizar evidencia del mercado para cuantificar esta valoración. Fuente: Viscusi, W. Kip y Aldy, Joseph E., 2003. The Value of a Statistical Life: A critical review of market estimates throughout the World, NBER.

¹⁵ El monto señalado resulta del cálculo del valor de vida estadístico realizado a continuación:

Estudio Fuente	Mejor estimación (US\$)	Año datos	Tipo de Cambio Nominal,	IPC, según año de	IPC fecha infracción:	VVE (e)
----------------	-------------------------	-----------	-------------------------	-------------------	-----------------------	---------



67. Sin embargo, teniendo en cuenta que el VVE corresponde a estudios revisados que otorgan valor a casos de pérdidas de vidas humanas, corresponde en este caso realizar una corrección al referido valor, a fin de que pueda representar una aproximación al valor de la afectación de la salud de la denunciante durante el servicio prestado por la proveedora.
68. En ese sentido, se utilizará el documento “TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide” publicado por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América, en el cual se presenta un detalle de valoración de las afectaciones ocasionadas a los individuos con respecto al valor de la vida estadística¹⁶.
69. En el presente caso, se considerará la afectación ocasionada a la denunciante el producto entregado; esto es, raspones, enrojecimiento y heridas en su muñón, lo cual corresponde a una lesión de gravedad serio (0.105), ello considerando, que las lesiones implicaron que la denunciante sea trasladada a un hospital y se le otorgue un descanso, derivando de aquella atención la realización de diversos exámenes médicos y la realización de terapias de manera posterior en un centro terapéutico, conforme lo señala en su escrito de denuncia.

	(a)		según año de estudio fuente (b)	estudio fuente (c)	noviembre de 2021 (d)	
Miller (2000)	360 000	1995	2.256	60.10	99.22	S/ 1 340 807.24
CISS (2009)	363 859	2006	3.275	90.09	99.22	S/ 1 312 402.53
VALOR PROMEDIO						S/ 1 326 604.88

(a) Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pág. 1-42.

(b) Tipo de cambio nominal de venta (Promedio Anual). Fuente: Banco Central de Reserva.

(c) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del último mes del año de los datos del estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

(d) Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana del mes en que ocurrió la infracción. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

(e) Resultado de (a) * (b) * (d) / (c)

16

Se utilizará el documento «TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide» publicado por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América, en el cual se presenta un detalle de valoración de las afectaciones ocasionadas a los individuos con respecto al valor de la vida estadística. El detalle de la valoración de las lesiones se realiza tomando en consideración lo siguiente:

Nivel AIS	Gravedad de las lesiones	Fracción del VVE
AIS 1	Menor	0.003
AIS 2	Moderado	0.047
AIS 3	Serio	0.105
AIS 4	Grave	0.266
AIS 5	Critico	0.593
AIS 6	Muerte	1

Fuente: TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide – U.S. Department of Transportation

70. Por lo tanto, corresponde determinar el daño efectivo ocasionado (factor β) a un monto ascendente a S/ 62,350.42¹⁷.
71. En cuanto el valor del factor p , de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, este se encuentra representado por la probabilidad de detección, la cual a su vez es conceptuada como la expectativa que tiene el infractor de que sea detectado por la autoridad administrativa, para de esta manera disuadir su conducta en el futuro. Asimismo, la probabilidad de detección se encuentra dividida en tres (3) niveles: bajo, medio y alto, y cada uno de ellos cuenta con un porcentaje de detección¹⁸.
72. De otro lado, considerando que el procedimiento inició de oficio por iniciativa de parte, a partir de la denuncia presentada por la señora [REDACTED] en la cual presentó medios probatorios, a fin determinar la responsabilidad administrativa del proveedor, el nivel de detección se encuentra dentro del rango medio, por lo que el factor p ¹⁹ es de 37,40%²⁰.

17

El monto señalado resulta del cálculo realizado a continuación:

Descripción		Valor
Valor promedio de la Vida Estadística (VVE) al año 2020 en S/.	(a)	1 326 604.88
Proporción del daño generado	(b)	10,5%
Número de consumidores afectados	(c)	1
Valor de la afectación en S/	(d)	139,293.51

Donde:

(a) Valor actualizado con índice de precios al consumidor al año de infracción y al tipo de cambio vigente a la fecha de los estudios fuente. Fuente: Ted R. Miller (2000) Variations between Countries in Values of Statistical Life. Journal of Transport Economy and policy. Vol. 34 Part 2, May-2000. pp 169-188. CISS (2009). Preferencias, gasto en salud y el valor de la vida estadística en América. Documento de Trabajo CISS/WP/09/01. Pag 1-42.

(b) El número de consumidores presentes agredidos en el momento de ocurrencia del incidente. Fuente Expediente 81- 2022/CC3.

(c) Nivel de gravedad hallados en la Escala de Lesiones Abreviada (AIS), en el caso de afectación "menor" toma el valor de 0.003 ó 0.30%. Fuente: TIGER Benefit-Cost Analysis (BCA) Resource Guide – U.S. Department of Transportation. (d) Estimación de la afectación. Resultado de (a)*(b)*(c).

18

Correspondiendo los niveles de probabilidad Bajo (23,19%), Medio (37,40%) y Alto (49,94%)

19

Para determinar el valor p es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

Nº	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información	Clandestinidad informalidad	Acciones no programadas de supervisión o fiscalización	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa	Medio
3	Autoreporte	Acciones programas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso	Alto

20

El porcentaje señalado resulta del siguiente cálculo:

Características			Nivel	Probabilidad
Denuncias de terceros	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio	37,40%



73. Ahora bien, habiendo determinado el factor β (S/ 62,350.42) y el factor p (37,40%), siguiendo la metodología establecida en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, estas deben ser divididas entre sí, y su resultado representa la multa base (m), la cual para este caso es de 32,35 Unidades Impositivas Tributarias. Para mayor detalle se elabora el siguiente cuadro:

Cuadro 1 – Sobre la disposición de un ascensor en mal funcionamiento

Órgano resolutorio	CPC
Tipo de método de cálculo	Ad Hoc
Instancia	Primera
RUC del sancionado	20600597940
Razón social	SMARTFIT PERU S.A.C.
Factor " β " (UIT)	12.10 UIT ²¹
Nivel de probabilidad	Medio
Factor "P"	37,40%
Multa base (m)	32.35
Multa final	32.35

74. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la denunciada con multa de 32,35 UIT, por infracción al artículo 25 del Código, en tanto ha quedado acreditado que el denunciado puso en riesgo injustificado a la denunciante, al poner a disposición de ésta un ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío, ocasionándole lesiones físicas y psicológicas.

Sobre la falta de acciones inmediatas para socorrer a la denunciante

75. En el caso en particular se acreditó la infracción detallada en el párrafo 41 del presente pronunciamiento, por lo que, para una mejor comprensión de los valores preestablecidos, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

Cuadro 2 – Sobre la falta de acciones inmediatas para socorrer a la denunciante

Órgano resolutorio	CPC
Tipo de método de cálculo	Prestablecido
Instancia	Primera
RUC del sancionado	20600597940
Razón social	SMARTFIT PERU S.A.C.
Tamaño de la empresa	Gran empresa
Tipo de afectación	Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.
Nivel de afectación	ALTA
Factor de duración (FD)	1
Multa base (m)	22,97
Multa final	22,97

²¹ Considerando cuenta que la Unidad Impositiva Tributaria para el año fiscal 2024 (en el que ocurrió la infracción sancionada) ascendió a S/ 5 150,00.

76. Por lo señalado, corresponde sancionar a Smartfit con una multa de 22,97 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que el proveedor denunciado no acreditó que realizó acciones inmediatas para socorrer a la denunciante que se encontraba atrapada en el ascensor.

Sobre la falta de primeros auxilios a la denunciante

77. En el caso en particular se acreditó la infracción detallada en el párrafo 49 del presente pronunciamiento, por lo que, para una mejor comprensión de los valores preestablecidos, graficamos los datos utilizados de la forma siguiente:

Cuadro 3 – Sobre la falta de primeros auxilios a la denunciante

Órgano resolutivo	CPC
Tipo de método de cálculo	Prestablecido
Instancia	Primera
RUC del sancionado	20600597940
Razón social	SMARTFIT PERU S.A.C.
Tamaño de la empresa	Gran empresa
Tipo de afectación	Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor.
Nivel de afectación	ALTA
Factor de duración (FD)	1
Multa base (m)	22,97
Multa final	22,97

78. Por lo señalado, corresponde sancionar a Smartfit con una multa de 22,97 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), por infracción al artículo 19 del Código, en la medida el proveedor denunciado no acreditó que brindó los primeros auxilios a la denunciante pese a que presentaba lesiones físicas y psicológicas, ocasionadas por el accidente sufrido en el ascensor.

Costas y costos del procedimiento

79. El artículo 7 del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi²², dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.

²²

DECRETO LEGISLATIVO 807, FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- Pago de costas y costos.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del INDECOPI, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución



80. De lo mencionado, considerando que ha quedado acreditada una infracción cometida por Smartfit, corresponde ordenarle el pago de las costas a favor de la parte denunciante. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de ser notificada con la presente resolución, con pagar al denunciante la suma de S/ 36,00.
81. Además, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar la liquidación de costos correspondiente.

Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

82. Finalmente, conforme lo establecido en el artículo 119²³ del Código, corresponde la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a Smartfit en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Smartfit Perú S.A.C., por infracción al artículo 25 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que el proveedor denunciado puso en riesgo injustificado a la señora [REDACTED], al poner a disposición de ésta un ascensor en mal funcionamiento que cayó al vacío, ocasionándole lesiones físicas y psicológicas. Por ende, corresponde sancionar a dicho proveedor con una multa de 32,35 Unidades Impositivas Tributarias.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Smartfit Perú S.A.C., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no acreditó que realizó acciones inmediatas para socorrer a la denunciante que se encontraba atrapada en el ascensor. Por ende, corresponde sancionar a dicho proveedor con una multa de 22,97 Unidades Impositivas Tributarias.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Smartfit Perú S.A.C., por infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el denunciado no acreditó que brindó los primeros auxilios a la señora [REDACTED] pese a que presentaba lesiones físicas y psicológicas, ocasionadas por el accidente sufrido en el ascensor. Por ende, corresponde sancionar a dicho proveedor con una multa de 22,97 Unidades Impositivas Tributarias.

debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

23

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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



CUARTO: Ordenar a Smartfit Perú S.A.C., en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificado cumpla con la devolución del pago efectuado por la denunciante, por los días que no pudo acceder al establecimiento luego del accidente presentado; es decir, desde el 15 de febrero de 2024.

Asimismo, en calidad de medida correctiva complementaria, de oficio, cumpla cumpla con brindar una capacitación a todos los trabajadores de su establecimiento ubicado en Avenida Tomas Valle 501, distrito de San Martín de Porres, que participen en la atención al público, sobre primeros auxilios para atender situaciones de emergencia. La referida capacitación debe reflejar el involucramiento de los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes o rangos similares dentro de la estructura de la empresa) y contar con registro de asistencia; así como, de evaluación de los contenidos impartidos.

Asimismo, Smartfit Perú S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado anteriormente, bajo apercibimiento de imponer, sin necesidad de comunicación previa, una multa coercitiva no menor a tres (3) Unidades Impositivas Tributarias por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117 del Código y el artículo 40.3 de la Directiva 1-2021/COD-INDECOPI, «Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor»²⁴.

QUINTO: Informar a Smartfit Perú S.A.C. que las multas impuestas²⁵ serán rebajadas en 25% si la denunciada consiente la resolución y procede a cancelarla dentro del plazo de

24

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.

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

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

DIRECTIVA 1-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por Resolución de la Presidencia del Consejo Directivo del Indecopi N° 000049-2021-PRE/INDECOPI (Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 31 de abril de 2021)

Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares

(...)

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA DISPOSICIÓN FINAL.- VIGENCIA

La presente Directiva entra en vigencia al día siguiente de su publicación y es de aplicación inmediata a todos los procedimientos que se encuentren en trámite.

25

Utilizando el Código CUM que figura en la respectiva cédula de notificación podrá realizar el pago de su multa en:

1. Banco de Crédito del Perú: Agencias y medios virtuales (Pagos de Servicios> Instituciones> Indecopi> Multas>CUM asignado).
1. Banco BBVA Perú: Agencias y medios virtuales (Pagar servicio>Indecopi-multas>CUM asignado).
2. Banco de la Nación: Agencias (indicando el Código de Transacción "3711" y el CUM asignado) y Págalo.pe (Indecopi>CUM asignado).



quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente, conforme a lo establecido en el artículo 113 del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁶.

SEXTO: Requerir a Smartfit Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución; bajo apercibimiento de poner en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi las sanciones establecidas, a efectos que ejerza las funciones otorgadas por ley; una vez que el presente acto administrativo haya quedado firme.

SÉTIMO: Ordenar a Smartfit Perú S.A.C. que, en el plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas incurridas por la señora [REDACTED] durante el procedimiento, ascendentes a la suma de S/ 36,00, sin perjuicio del derecho de la denunciante de solicitar la liquidación de los costos una vez que quede consentida la presente resolución.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Smartfit Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por los hechos sancionados, una vez que la presente resolución quede consentida.

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación²⁷. Cabe señalar, que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles²⁸, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario la resolución quedará consentida²⁹.

²⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

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

²⁷ **DECRETO LEGISLATIVO 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. (...). La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado (Texto modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, publicada el 02 septiembre 2010, vigente a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano).

²⁸ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 218. Recursos administrativos (...) 218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, (...).

²⁹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE LIMA NORTE

EXPEDIENTE 151-2024/ILN-CPC

Con la intervención de los señores comisionados: José Luis Liendo Sotomayor, Francisco Martín Sigüeñas Andrade, Javier Mihail Pazos Hayashida y Lorena Pilar Sotelo Huamán.

JOSÉ LUIS LIENDO SOTOMAYOR
Presidente

Comisión de Protección al Consumidor
Indecopi Sede Lima Norte