



UNAP



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS
POLÍTICAS**

TESIS

**COMPETENCIA DEL INDECOPI SOBRE EL ROBO, HURTO O PÉRDIDA DE
BIENES EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DE PERÚ ENTRE 2013
A 2018.**

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ABOGADO**

PRESENTADO POR:

VICENTE ARTURO GARCÍA AMARINGO

ENRIQUE RIOS ALAVA

ASESOR:

ABG. RAÚL QUEVEDO GUEVARA MGR.

IQUITOS, PERÚ

2019



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En la ciudad de Iquitos, en el auditorio de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas a los 30 días del mes de setiembre de 2019, a horas 20:00, se dio inicio la sustentacion pública de la tesis titulada: **“COMPETENCIA DEL INDECOPI SOBRE EL ROBO, HURTO O PERDIDA DE BIENES EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DE PERU ENTRE 2013 A 2018.”** aprobada con Resolución Decanal N° 250-FADCIP-UNAP-2019, presentado por los Bachicheres: **ENRIQUE RIOS ALAVA** y **VICENTE ARTURO GARCIA AMARINGO**, para obter el Titulo Profesional de **ABOGADO** que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador dictaminador designado mediante Resolución Decanal N°136-FADCIP-UNAP-2019 esta integrado por:

Abog. MARIA LUISA VEGAS PÉREZ Mgr.	Presidente
Abog. BILLY JACKSON ARÉVALO SÁNCHEZ Mgr.	Miembro
Abog. NORBERTO ALONSO FLORES ROJAS Mgr.	Miembro

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: Satisfactoriamente

El Jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La sustentación Publica y Tesis han sido: Aprobadas con la calificación: Buena

Estando los Bachilleres **APTOS** para obtener el Titulo Profesional de **ABOGADO**.


Siendo las 21:56 se dio por teminado el acto **FELICITANDO**.



 abog. MARIA LUISA VEGAS PÉREZ Mgr.
 Presidente



 abog. BILLY JACKSON ARÉVALO SÁNCHEZ Mgr.
 Miembro



 abog. NORBERTO ALONSO FLORES ROJAS Mgr.
 Miembro

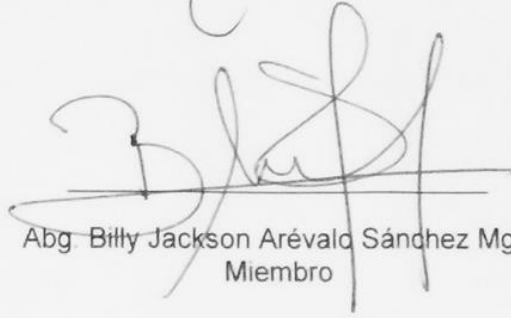


 abog. RAUL QUEVEDO GUEVARA Mgr.
 Asesor

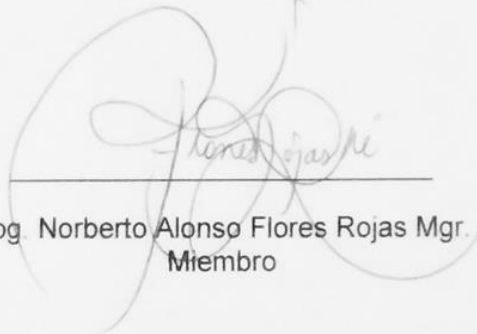
JURADO



Abg. María Luisa Vegas Pérez Mgr.
Presidenta

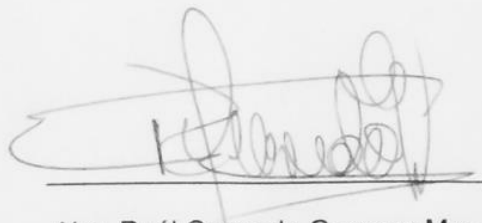


Abg. Billy Jackson Arévalo Sánchez Mgr.
Miembro



Abg. Norberto Alonso Flores Rojas Mgr.
Miembro

ASESOR



Abg. Raúl Quevedo Guevara Mgr.
Asesor

*A mi familia, por su apoyo incondicional.
A mi esposa, por su amor y comprensión.
Enrique*

*A mi familia por todo su cariño y aprecio
Vicente*

AGRADECIMIENTO

- A nuestro asesor, el Abg. Raúl Quevedo Guevara, por ser guía y consejero en el presente trabajo.
- Al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) por la información puesta a disposición a su página web.
- A todas las personas encuestadas, por los datos brindados que sirvieron para la elaboración del presente trabajo de investigación, y a todas las personas que de alguna u otra manera coadyuvaron a la culminación del presente trabajo.

INDICE

PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO.....	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Bases Teóricas	3
1.2.1. El derecho de consumidor	3
1.2.1.1. Definición.....	3
1.2.1.2. Origen y evolución	4
1.2.1.3. El contrato de consumo	17
1.2.1.3.1. Definición:	17
1.2.1.3.2. Elementos.....	18
1.2.1.3.2.1. Subjetivos: Las partes	18
1.2.1.3.2.2. Objetivo: La relación de consumo.....	29
1.2.2. Establecimiento comercial	29
1.2.3. Robo y Hurto: Breve desarrollo de ambos tipos penales	32
1.2.3.1. Hurto	32
1.2.3.2. Robo.....	37
1.2.3.3. Recomendaciones para víctimas de robo y hurto	41
1.2.4. INDECOPI	43
1.2.4.1. ¿Qué es el Indecopi?.....	43
1.2.4.2. Procedimientos ante el Indecopi.....	43
1.2.4.3. Naturaleza del Procedimiento:.....	46
1.2.5. Competencia del Indecopi: Deber de seguridad mínima en establecimientos comerciales	48
1.2.5.1. El consumidor equiparado: El consumidor más allá de la relación de consumo:.....	48

1.2.5.2. El deber de idoneidad:.....	51
1.2.5.3. El procedimiento ante el Indecopi frente a la pérdida y/o robo de bienes 53	
1.2.5.4. Análisis de fallos del Indecopi en los casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales	56
1.2.6. Temas complementarios al procedimiento administrativo	66
1.2.6.1. La reparación de daños ocasionados	66
1.2.6.2. El principio del <i>non bis in idem</i> . Entre la vía administrativa y la vía judicial. 68	
1.3. Definición de Términos Básicos.....	71
II. HIPOTESIS Y VARIABLES	73
2.1. Formulación de la Hipótesis.....	73
2.2. Variables y su operacionalidad	74
III. METODOLOGÍA.....	75
3.1. Diseño Metodológico	75
3.2. Métodos de investigación	75
3.3. Diseño Muestral.....	76
3.4. Fuentes Primarias y Secundarias	76
3.5. Procedimientos de recolección de datos	77
3.6. Procesamiento y análisis de datos	77
IV. RESULTADOS	78
V. DISCUSIÓN.....	85
VI. CONCLUSIONES.....	89
VII. RECOMENDACIONES	91
VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN	92
ANEXOS	96

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Rango de edades	79
Tabla 2: Género	80
Tabla 3: Víctimas, Lugar del Incidente y Procedimiento	80
Tabla 4: Conocimiento del Procedimiento y a quienes recurren	82
Tabla 5: Visualización del cartel y eximente	83
Tabla 6: Porcentaje de Responsabilidad	84

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Rango de edades	79
Gráfico 2: Género	80
Gráfico 3: Víctimas de hurto, robo o pérdida	81
Gráfico 4: Víctimas y acciones que tomaron	81
Gráfico 5: Conocimiento del Procedimiento	82
Gráfico 6: ¿A Quién Recurrir?	82
Gráfico 7: Visualización del Cartel	83
Gráfico 8: Motivos por los cuales se eximen o no de responsabilidad	83
Gráfico 9: Porcentaje de Responsabilidad a criterio de la población	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la competencia del Indecopi sobre los casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales en el Perú entre los años 2013 a 2018, y prever las decisiones que puede emitir el Indecopi frente a estas circunstancias, con la interposición de una denuncia administrativa. Para ello se utilizaron los métodos de exégesis hermenéutica, orientación sociológica e investigación hermenéutica. Consecuentemente, se obtuvo el resultado de que existe un índice bajo de casos de esta naturaleza que son denunciados ante el Indecopi, y aquellos de los cuales llega a tomar conocimiento, son imputables bajo la infracción al deber de idoneidad; concluyendo que el Indecopi es competente para conocer estos caso, cuando un consumidor denuncia la falta o incorrecta implementación de medidas de seguridad que coadyuvaron a que estas circunstancias ocurrieran, es decir, que se materialice el robo, hurto o pérdida de sus bienes.

Palabras Claves: Indecopi, Robo, Hurto, Establecimiento Comercial, Artículo Personal.

ABSTRACT

The purpose of this investigation is to determine Indecopi's competence in cases of robbery, theft or loss of goods in commercial establishments in Peru between 2013 and 2018 and anticipate the decisions that Indecopi can issue in these circumstances, with the filing of an administrative complaint. The used methods were hermeneutical exegesis, sociological orientation, hermeneutical research. Consequently, the obtained result was that there is a low rate of cases of this nature that are reported to Indecopi, and those of which it becomes aware, are attributable under the suitability duty's violation, concluding that Indecopi is competent to know these cases, when a consumer denounces the lack or incorrect security measures' implementation that contributed to these circumstances, that is, the robbery, theft or loss of their goods.

Keywords: Indecopi, robbery, theft, commercial establishments, goods.

INTRODUCCIÓN

Todo establecimiento comercial cumple un rol importante en la economía del país, así como también en la satisfacción de las necesidades de los consumidores en su día a día, teniendo el deber de brindar sus servicios de forma correcta e idónea, sin defraudar las expectativas de los ciudadanos. Al momento de concurrir a un establecimiento comercial, todo consumidor espera contar con una seguridad mínima al momento de realizar la compra de un producto o la contratación de un servicio. Sin embargo, ello no significa que estas circunstancias no puedan suscitarse, acarreando consigo un detrimento patrimonial a las personas que son víctimas de estos actos.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), tiene entre sus funciones la de brindar protección al consumidor en una relación de consumo, no obstante, el robo, hurto o pérdida de bienes son circunstancias cuya controversia debe ser dilucidada en un proceso penal. En base a lo señalado precedentemente, se plantea las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo podrá el Indecopi, tener competencia sobre los casos de robo, hurto o pérdida de bienes cuando estos hechos se suscitan dentro de establecimientos comerciales?
- ¿Cuáles son los factores o circunstancias que deben presentarse para que el Indecopi tenga competencia sobre los casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales?
- ¿Cuál es el actuar de las personas frente los casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales?

El objetivo general de la presente investigación es:

- Determinar la competencia del Indecopi sobre los casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales en el Perú entre los años 2013 a 2018, y prever las decisiones que puede emitir el Indecopi frente a estas circunstancias, con la interposición de una denuncia administrativa.

Igualmente, el presente trabajo tiene como objetivos específicos:

- Analizar las resoluciones finales emitidas por los órganos resolutores del Indecopi entre el 2013 al 2018, en los casos de robo, hurto o pérdida de bienes dentro de establecimientos comerciales y establecer los factores que hacen competente al Indecopi de conocer dichos casos y;
- Evaluar la realidad legal y socio-cultural del robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales y constatar las acciones que realizan las personas tras sufrir dichas circunstancias.

En ese orden de ideas, el presente trabajo tiene como justificación el grado de predictibilidad que se proporcionará al ciudadano común, en el procedimiento administrativo llevado ante el Indecopi cuando es víctima de robo, hurto o sufre la pérdida de sus bienes dentro de un establecimiento comercial, y bajo qué circunstancias o factores puede obtener un resarcimiento por el daño ocasionado.

I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

El presente trabajo de investigación no cuenta con antecedentes propios de estudios que se hayan realizado sobre la problemática en particular. Existe mucha bibliografía sobre los derechos del consumidor; sin embargo, no hay ideas concretas de la concurrencia del robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales y su repercusión en el ámbito de la protección de los derechos del consumidor, así como de la competencia que podría tener el Indecopi sobre los mismos.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. El derecho de consumidor

1.2.1.1. Definición

Es la denominación que se le da al conjunto de normas de un determinado ordenamiento jurídico emanadas por el Estado, a fin de brindar protección al consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole ciertos derechos y obligaciones, y regulando la relación de consumo que se da entre un proveedor y un consumidor, en una situación de asimetría informativa u otras circunstancias que puedan generar o les generen daño y perjuicio.

Se le considera una disciplina mixta, dado que incluye normas de Derecho Público (constitucional y administrativo) y de Derecho Privado (civil y mercantil).

Algunas de las áreas que regula son los contratos por adhesión, donde se prohíben las cláusulas abusivas, buscando que prevalezca que el consumidor conozca todas las condiciones generales de dicha contratación, así como la calidad de los bienes y servicios ofrecidos y/u oportunamente contratados, la regulación de la publicidad y de las ofertas dirigidas al público, entre otras.

1.2.1.2. Origen y evolución

La existencia de consumidores y proveedores, así como las relaciones de consumo, data de siglos atrás, mucho antes de que exista una regulación jurídica normativa estricta y propia.

Se considera que el derecho a los alimentos fue el primer foco de protección al consumidor.

Las leyes mosaicas y egipcias gobernaban el manejo de la carne. Las leyes griegas y romanas prohibían la adulteración del vino con el agua. A su vez, en India se imponían castigos a los que adulteraban los granos y el aceite. Asimismo, ciertos miembros del gremio panadero –en la Edad Media – cometían fraude reduciendo el peso del pan y algunas veces, adulterando la harina con sedimentos de guisante seco o de habas. Este fraude trajo como consecuencia la primera ley protectora de alimentos, denominada *Assize of Bread* (Malpartida, 2003, p.45-46) ¹.

¹ Denominada así a la ley del siglo XIII en la alta Inglaterra medieval, que regulaba el precio, el peso y la calidad de pan y la cerveza fabricados y vendidos en los pueblos y aldeas. Fue la primera ley en la historia británica que reguló la producción y venta de alimentos. A nivel local, eso dio lugar a un sistema de licencias reglamentarias, con tasas arbitrarias recurrentes y multas y castigos para los infractores.

Aun en la Edad Media, fuera de los gremios formados por los comerciantes y artesanos, surgieron los primeros inspectores alimenticios con el denominado gremio de los inspectores pimienta, quienes trataban de detener el mercado de pimienta, impidiendo que se muelan otros elementos en sustitución de la misma, como cortezas, semillas, cáscaras de nuez, entre otros. Posteriormente, estos oficiales serían un arma de la Corona Británica, siendo responsables de los estándares del precio oficial.

Existe una idea en común por varios autores al señalar que las primeras políticas legislativas orientadas a proteger al consumidor provienen de países como Suiza, Inglaterra, Dinamarca, Suecia, entre otros. La legislación europea y luego la Comunidad Europea han sido pródigas en fijar normas de conducta y atribuir responsabilidades por la calidad de los productos y servicios, por la transparencia en las operaciones y en el óptimo funcionamiento de los mercados.(Carbonell, 2010, p.10)

El derecho, que tiene como eje a las relaciones humanas, se encuentra en constante evolución y cambio, a fin de responder y regular las conductas humanas dentro de un contexto de espacio y tiempo determinado.

La globalización y el efecto producido por el avance científico y tecnológico, sin dejar de tener en consideración otros factores como el económico, político, legal y social, ocasionaron un cambio significativo en las relaciones comerciales o de consumo, hecho que se acrecentó en el siglo XX, con la aparición de los contratos en masa, y es entonces cuando,

a partir de la industrialización, aparece en todo su esplendor la figura del consumidor.

Siglos anteriores, tanto vendedor como comprador se encontraban en una situación similar respecto a los productos o servicios que se transaban. Muchos años después, en las sociedades industrializadas, los productores concurrirían al mercado para el intercambio, surgiendo así la contratación masiva, efectuada en base a modalidades como los contratos por adhesión y las cláusulas generales de contratación, donde solo una de las partes estipula el contenido de los mismos y conoce mejor las características y condiciones del producto o servicio ofertado, mientras que por el otro lado, tendremos a un consumidor que se limita a aceptar el contrato que se le ofrece sobre la información que conoce, la cual puede ser incompleta, insuficiente o falsa en el peor de los casos (Baca, 2013, p.22).“El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y sobre sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia” (Ovalle, 2000, p.3)

Dichas circunstancias, conllevaron a que un tercer eslabón apareciera en la cadena de la relación de consumo: El Estado. Aquél, pasó de una fase de vigilancia de la actividad económica en el mercado, a intervenir en la relación entre consumidor y proveedor, para tratar de restablecer las condiciones de competencia, así como corregir las desigualdades entre los dos primeros agentes.

El Estado se ha visto en la necesidad de crear normas que regulen la protección del consumidor, ya que este es agente indispensable en toda economía, por ser considerado como el “último eslabón de la cadena de producción” (Carbonell, 2010, p.9)

A la par, la aparición de varios movimientos de consumidores, así como de ciertos incidentes (envenenamientos, muertes, entre otros), significarían un llamado al Estado para imponer una mayor regulación legal y normativa de la que había en ese momento.

El movimiento inicial se desarrolló en el primer decenio del siglo XX y fue provocado, entre otros factores, por el aumento de los precios, los escritos polémicos de Upton Sinclair y los escándalos relativos a las sustancias farmacéuticas. Este movimiento culminó con la aprobación de la Ley sobre la Genuinidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas de 1906; de la Ley sobre inspección de Carne del mismo año, y con la creación, en 1914, de la Comisión Federal para el Comercio. La segunda protesta de los consumidores tuvo lugar sobre la mitad del decenio de los treinta y fue motivada por un desmesurado incremento de los precios al consumidor en plena depresión económica, el escándalo de la sulfanilamida y la huelga de las amas de casa en Detroit. La protesta culminó con las reformas para fortalecer la Ley sobre Genuinidad de las Sustancias Alimenticias y Farmacéuticas y con la ampliación de los poderes normativos de la Comisión Federal para el Comercio, para combatir las actividades y las prácticas ilícitas o fraudulentas. Por último, el tercer movimiento de los consumidores se inició a la mitad del decenio

de los sesenta, y es el resultado de una compleja convergencia de circunstancias, de las cuales una de las más importantes es el contraste entre las prácticas habituales del comercio y los intereses a largo plazo de los consumidores. En el decenio de los sesenta, el movimiento de los consumidores se extiende también a los países europeos. Surgen asociaciones privadas de consumidores; se imprimen revistas y artículos en defensa de los consumidores; aparecen las primeras transmisiones radiofónicas y televisivas dedicadas a la información y a la educación de los consumidores; se realizan congresos, mesas redondas, debates sobre la posición del consumidor y sus derechos, en fin, se crean organismos administrativos para la tutela de los intereses de los consumidores en Francia, Inglaterra, Suecia y Holanda. (Ovalle, 2000, p.3-5)

Es así, como el origen de esta disciplina se presenta, estrechamente vinculada con la regulación de los mecanismos de contratación en masa, generalmente a través del control de validez de determinadas cláusulas.

En cuanto a los antecedentes estrictos a las normas propias del Derecho del Consumidor, se establece los siguientes:

a. La Carta Europea de Protección de los Consumidores

En 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa emitió la Resolución 543/73, con la que aprobó el texto definitivo de la Carta Europea de Protección a los Consumidores. Esta carta reconoció los siguientes cuatro derechos de los consumidores:

- El derecho a la protección y a la asistencia de los consumidores, que se debe manifestar en un fácil acceso a la justicia y en una

racional administración de la misma. Además, los consumidores deben ser protegidos de todo daño, económico o material, provocado por bienes de consumo.

- El derecho a la reparación del daño que soporte el consumidor por la circulación de productos defectuosos o por la difusión de mensajes engañosos o erróneos.
- El derecho a la información y a la educación que la carta prevé no solo para la obtención, por parte del consumidor, de informaciones correctas sobre la calidad de los productos, sino también para verificar la identidad de los proveedores y para cualquier otro aspecto del producto, el cual deberá poder ser usado “con toda seguridad y con plena satisfacción” por el consumidor.
- El derecho de los consumidores a organizarse en asociaciones y ser representados en diversos organismos, para expresar opiniones sobre decisiones políticas y económicas inherentes a la disciplina del consumo

La Carta Europea fue el primer documento que reconoció los derechos de los consumidores; fue el modelo que guiaría a los ordenamientos de los países miembros de la Comunidad Económica Europea –Actualmente Unión Europea– aunque también lo haría con otros ordenamientos.

- b. Programa preliminar y las directivas de la Comunidad Económica Europea

El 14 de abril de 1975, el Consejo de las Comunidades Europeas aprobó el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección e Información a los Consumidores, que reordenó en forma sistemática todas las iniciativas para la tutela del consumidor. En el programa se reconocieron los siguientes cinco derechos fundamentales del consumidor:

- El derecho a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores.
- El derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores.
- El derecho a la reparación de los daños.
- El derecho a la información y a la educación del consumidor.
- El derecho a la representación (derecho a ser escuchado)

c. Las directrices de la ONU² para la protección al consumidor

Por otra parte, como resultado de las gestiones que realizó la Organización Internacional de Uniones de Consumidores, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el 16 de abril de 1985 la resolución 39/248, que establece las directrices para la Protección al Consumidor, que es un conjunto de bases sobre las cuales los Estados miembros deben desarrollar sus políticas y leyes de protección al consumidor.

²Organización de las Naciones Unidas

Las directrices de la ONU vienen a dar a los derechos del consumidor un carácter universal que rebasa el ámbito europeo reconocido en la Carta de 1973 y en el Programa Preliminar de 1975.

Las Directrices reconocen en forma implícita los siguientes seis derechos fundamentales de los consumidores:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad.
- La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- El acceso de los consumidores a una información adecuada.
- La educación del consumidor
- La posibilidad de compensación efectiva al consumidor.
- La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que les afecten. (Ovalle, 2000, p.5-17)

Con el avance de los años y el devenir de nuevos hechos, la disciplina del Derecho de los consumidores se consolidaba aún más. En el caso del Derecho peruano, este no fue ajeno a dichos cambios. A partir de la Constitución de 1933, se identificaba a la protección del consumidor con el tema de los monopolios, es decir, a los problemas de acaparamiento y las alzas injustificadas de precios se los vinculaba con el rubro antimonopólico.

En el artículo 16° se señalaba: “Están prohibidos los monopolios y acaparamientos industriales y comerciales. La ley fijará las penas que se

interpongan a los contraventores. Solo la ley puede establecer monopolios y estancos del Estado en exclusivo interés nacional”.

Por su parte, la Constitución de 1979, en su artículo 110° establecía que:

“El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social, orientadas a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la racional utilización de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores”

En definitiva, mediante dicho articulado, se establecía el deber del Estado a la defensa del interés de los consumidores, a fin de que, mínimamente, se equipare al consumidor y proveedor. Así, se instauró en el Perú –aunque de manera tibia– un tratamiento diferenciado de la protección a los intereses del consumidor.

Teniendo ello como base, se fue estableciendo y promulgando más normas, con la finalidad de salvaguardar los derechos de los consumidores, siendo la primera el Decreto Supremo n.º 036-83-JUS, en la cual se señalaban un conjunto de derechos, prohibiciones e incluso cláusulas para la regulación de precios. Posteriormente, en el año 1991, se dicta el Decreto Legislativo n.º 716, instaurándose una norma general sobre la protección del consumidor y la orientación de dichas normas hacia un sistema punitivo. Sin

embargo, se facultaba a varias autoridades para la aplicación de sanciones respectivas, tales como a la Dirección General de Defensa del Consumidor del Ministerio de Industria, Comercio Interior, Turismo e Integración, y en primera instancia, los Concejos Municipales en cuya jurisdicción se encontrara el establecimiento; así como la falta de reconocimiento expreso de dicha norma de la posibilidad de otorgar medidas correctivas, competencia que fue otorgada mediante Ley n.º 27311, introduciendo igualmente, incentivos para que los afectados presenten sus denuncias.

Previamente, en el año 1992, se dio la creación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante Indecopi), mediante el Decreto Ley n.º 25868, hoy derogado y sustituido por el Decreto Legislativo n.º 1033, instaurándose así un organismo independiente que tenía entre sus funciones el velar por la protección de los consumidores.

En 1993 y con la entrada en vigencia de una nueva constitución, se refuerza aún más la idea de protección a los consumidores a través su artículo 65³, manifestándose como una base sólida para la protección constitucional, siendo este el derecho a estar adecuadamente informado sobre los bienes y servicios que los consumidores adquieren y corregir las consecuencias negativas que puede ocasionarse por la asimetría informativa. Con ello, se dio paso al Decreto Legislativo n.º 807, con el cual establece y modifican las

³Art. 65º: El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y seguridad de la población

facultades, normas y organización del Indecopi, así como también los procedimientos a cargo de dicha institución⁴.

Otro suceso importante fue la promulgación de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante LPAG), estableciéndose así los principios del procedimiento administrativo sancionador, los cuales fueron aplicándose progresivamente a los procedimientos seguidos ante el Indecopi. De igual forma se da la promulgación del Decreto Legislativo n.º 1045, que aprueba la Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor.

Con la existencia y promulgación de varias normas y leyes, era necesario contar con una compactación y codificación lo suficientemente completa y amplia que regule de manera efectiva los derechos de los consumidores, así como la labor del Indecopi frente a circunstancias apremiantes para los ciudadanos.

En el año 2010, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante CPDC) hizo su aparición y, a diferencia del resto de normas precedentes, las cuales en su mayoría fueron derogadas, tiene un afán globalizador, regulando por separado los distintos ámbitos en donde pueden afectarse los derechos de los consumidores como son salud, educación, productos o servicios inmobiliarios, productos o servicios financieros y servicios de créditos prestados por entidades no supervisadas por la SBS (Baca, 2013, p.24).

⁴Modifica de manera sustancial el Decreto Legislativo n.º 716 y el Decreto Ley n.º 25868

Como principales novedades, se menciona las siguientes:

(i) Una regulación más completa de las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, (ii) el fortalecimiento del arbitraje de consumo como forma de solución de controversias entre proveedores y consumidores, (iii) la modificación del procedimiento sancionador, a través de la creación de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor (ORPS), como una instancia para resolver los procedimientos de un modo más expeditivo, y (iv) la introducción y exigencia a todos los establecimientos comerciales de un libro de reclamaciones (Baca, 2013, p.24)⁵.

Finalmente, culminando el 2016, en el mes de diciembre, se promulgó el Decreto Legislativo n.º 1308, modificándose de manera sustancial algunos artículos del CPDC, con el fin de simplificar y otorgar celeridad a los procedimientos administrativos de protección al consumidor, que permitan un pronunciamiento oportuno de la autoridad.

En los últimos años, el consumidor ha sido centro de atención de las autoridades estatales, en vista de que sus derechos han sido restringidos, minimizados y obviados muchas veces, por los proveedores. Además, teniendo en cuenta de que se puede afirmar que la manutención del Estado depende de los Consumidores, el Estado se ha visto en la obligación de regular normas para su protección, pues son estos sobre los cuales recae el

⁵La implementación obligatoria de un Libro de reclamaciones en los establecimientos comerciales, así como su respectivo aviso, ha sido reglamentada mediante el Decreto Supremo n.º 011-2011-PCM.

pago de los impuestos, y siendo indispensable para la manutención del Estado el pago de los mismos (Carbonell, 2010, p.30)

1.2.1.3. El contrato de consumo

1.2.1.3.1. Definición:

“(…) el contrato es un acuerdo entre dos o más partes relacionados con un objeto de interés jurídico patrimonial. Su finalidad consiste en crear, modificar, regular o extinguir relaciones obligatorias y constituye el acto jurídico plurilateral por excelencia” (Arias-Schereiber, 2002, p.11).

El contrato es definido por el artículo 1351° del Código Civil como “el acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial”; por su lado el artículo 45° del CPDC define al contrato de consumo como aquél que tiene “como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una prestación económica”.

El contrato de consumo es un tipo de contrato cuya particularidad es la existencia de una situación de asimetría o de desequilibrio entre un consumidor y un proveedor, diferenciándose así del derecho civil que está estructurado bajo el principio de igualdad entre las partes. Este desequilibrio puede ser por cualquier situación que sea relevante para la relación del consumo, acorde a lo referido al inciso 4 del Artículo V del Título Preliminar del CPDC.

En ese sentido, se advierte 3 diferencias: i) Las partes, interviniendo un consumidor y un proveedor; ii) El objeto, la adquisición de productos y servicios a cambio de una contraprestación económica (carácter oneroso); y

iii) El régimen jurídico de protección al consumidor por la situación de asimetría en la que se encuentra éste.

1.2.1.3.2. Elementos

1.2.1.3.2.1. Subjetivos: Las partes

El consumidor:

“(…) aquella persona o entidad que constituye el fin de la producción y cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades a través de los actos de consumo de bienes o servicios” (Chanamé, 2009, p.175).

Asimismo, cogiendo un concepto económico, el consumidor es aquel sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares. No pretende utilizar directamente lo adquirido para obtener a su vez otros bienes y servicios.

No obstante, poner en contraste el concepto económico de quien es consumidor, no permite vislumbrar el hecho en concreto de quien puede ser objeto de protección, dado que esta labor le corresponde a la ley y a la jurisprudencia que establece dichos parámetros especializados, por lo que la definición que tiene mayor connotación es la definición jurídica, dado que la parte económica solo muestra interés por el destino del bien o servicio.

El concepto de consumidor fue cambiando con el pasar de los años, conforme las leyes y normas que regulaban en materia de protección al consumidor iban modificándose y/o derogándose para finalmente,

concretarse en la noción que hoy conocemos y se encuentra plasmada en el CPDC.

Inicialmente, a través del Decreto Legislativo n.º 716, solo eran considerados consumidores las personas naturales y/o jurídicas que se encontraban en calidad de destinatarios finales de los productos o servicios adquiridos o contratados, entendiéndose que la protección de los consumidores no es la desigualdad económica, sino la asimetría informativa. Posteriormente, mediante precedente aprobado por Resolución n.º 0422-2003/TDC-INDECOPI, se introduce dentro del ámbito de protección al pequeño empresario, al encontrarse en una situación de desigualdad en cuanto a información (cuenta con conocimientos especializados equiparables a la de los proveedores), pero bajo ciertos parámetros de desinformación:

- Materiales y partes: se incluyen materias primas y los materiales y partes fabricados.
- Aspectos de capital: comprenden instalaciones y equipos fijos.
- Suministros y servicios: en tanto los compradores y usuarios de esta categoría de productos no cuentan con ninguna especialización o conocimiento particular, se protegerá a los pequeños empresarios, pero no a las medianas y grandes empresas.

Sin embargo, dicho precedente se vio alterado por el Decreto Legislativo n.º 1045, en donde se aparta a todas las personas jurídicas del ámbito de protección de la ley, a excepción de los microempresarios. Es así que, se dicta la Resolución n.º 1598-2010-CPC, en la cual se establecen los filtros

para que un consumidor este dentro del rango de protección de la norma:

- (i) si se trata de un microempresario, lo que se determina en base a los criterios establecidos en la Ley de Micro y Pequeñas Empresas (MYPES);
- (ii) si el producto o servicio no está relacionado con el giro propio del negocio y
- (iii) si es razonable considerar que el denunciante padece asimetría informativa en el caso concreto.

- Ser microempresario: Mediante Decreto Supremo n.º 007-2008-TR (Ley MYPE) se establece que serán denominados microempresarios, aquellas empresas cuyas ventas anuales no sobrepasen el monto de 150 Unidades Impositivas Anuales en ventas anuales, y tenga un número máximo de 10 trabajadores. Sin embargo, mediante Ley n.º 30056, Ley que modifica el decreto supremo antes mencionado, desaparece el índice máximo de trabajadores, quedando solo el nivel de ventas anuales que no deben superar las 150 UITs⁶.
- Giro propio del negocio: Aquellas actividades que son indispensables dentro del proceso productivo, para la realización del negocio, y de las cuales el microempresario debe contar un mínimo de información, tales como la materia prima y/o materiales fabricados que sirven de insumos para la fabricación de determinados productos; o las maquinarias o instrumental necesario para prestar determinado servicio. Distinto sucede con los servicios transversales, tales como los servicios de publicidad, transporte de mercancías o determinados

⁶Unidad Impositiva Tributaria

servicios financieros que, si bien forman parte del esquema productivo de toda empresa, no se puede exigir que estas cuenten con un conocimiento especializado de las mismas.

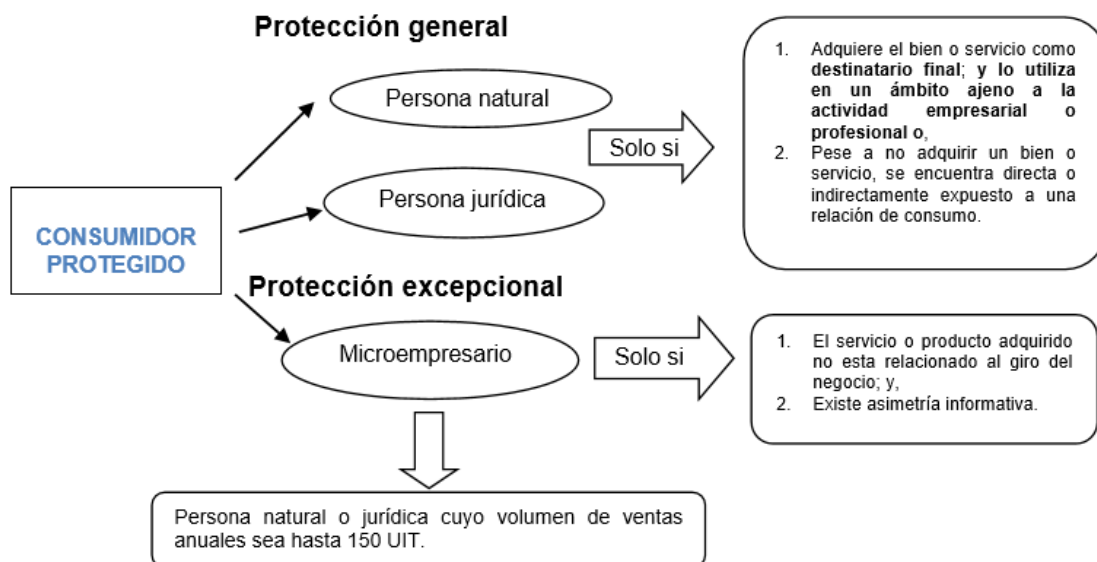
- Asimetría informativa: implica un análisis concreto de la situación específica del consumidor respecto del proveedor, dado que no se puede alegar asimetría informativa de cierto producto o servicio si se trata, en algunas circunstancias, por ejemplo, de operaciones en la que el consumidor ha estado inmerso en repetidas oportunidades.

Actualmente, el ordenamiento jurídico nacional por medio del CPDC en su artículo IV. 1 del Título Preliminar, considera como consumidor a:

- “1.1. Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.
- 1.2. Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3. En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta”

Es así que, se establece un primer filtro general pues, tratándose de productos o servicios que se adquirieren, usan o disfrutan para fines personales, familiares o del entorno social inmediato, estaríamos frente a un consumidor sin importar si es una persona jurídica o natural, sea micro, pequeña, mediana o gran empresa. Y, solo cuando estamos frente a un bien o servicio que no se adquirió para dichos fines, se aplica un filtro excepcional, siendo solo consumidores las microempresas, siempre y cumplan los requisitos adicionales: (i) el producto o servicio no está relacionado con el giro propio del negocio y (ii) cuando la empresa se encuentra en una situación de asimetría informativa.



Sin embargo, pese a la definición dada en el CPDC, aún existen discusiones sobre el estándar de conducta del consumidor que debe

tenerse en cuenta para su protección en el mercado. La legislación peruana, a través del Decreto Legislativo n.º 1045, señalaba que “La presente ley, protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias” y aunque esta podría darse a entender como el consumidor ordinario, es el actuar el que define al consumidor razonable, y mucho antes de que dicha definición sea plasmada expresamente en una norma, la jurisprudencia del Indecopi había desarrollado dicha definición. Y aunque el CPDC no introdujo formalmente el parámetro del consumidor ordinario y tampoco se pronuncia a favor del consumidor razonable, el criterio del consumidor razonable sigue estando presente en las resoluciones del Indecopi. Así, por ejemplo, en el actuar razonable de los consumidores, se exigiría que los mismos lean las cláusulas de un contrato, hecho que, en caso de que un consumidor quiera denunciar alguna circunstancia apremiante relacionada con las mismas, este no gozaría de la protección normativa, salvo que se demuestre que es una cláusula abusiva acorde a lo establecido en la legislación peruana.

Por otro lado, también se considerará consumidor final a aquella persona que recibe de manera gratuita algún bien del proveedor o terceros, con el fin de fomentar el consumo, tal como ocurre con el caso de las muestras gratis.

Igualmente, para que haya una relación de consumo, no siempre tiene que haber un pago de por medio, es decir que no es necesario que exista una contraprestación monetaria por el producto o servicio entregado al consumidor, ya que esta puede ser a título gratuito.

En consecuencia, lo fundamental es que exista un proveedor, un consumidor y un producto entregado por un proveedor o un tercero en representación de este a un consumidor. Dicha relación estará amparada y protegida por el CPDC y demás leyes que regulan el derecho del consumidor, a fin de evitar y resarcir detrimentos y perjuicios de cualquier clase.

El Proveedor

El CPDC, en su artículo IV.2 de su Título Preliminar, define a los proveedores como:

“Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:

Distribuidores o comerciantes: Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.

Productores o fabricantes: Las personas naturales o jurídicas que producen o extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.

Importadores: Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.”

De estas definiciones, se puede extraer lo siguiente:

- Persona natural o jurídica: No resulta necesario que el proveedor de un producto o servicio sea una empresa, sino que también lo es una persona natural, tenga o no un Registro Único de Contribuyente (RUC).
- De derecho público o privado: No es imperante si el proveedor es una entidad estatal o no, si al final la persona que recibe el producto o servicio es un consumidor. Sin embargo, las entidades públicas no pueden ser consideradas como proveedores, o ser objeto de denuncia cuando actúan en el ejercicio de sus funciones públicas, ni tampoco cuando realicen una actividad prestacional de carácter asistencial, ya que los servicios no se encuentran en el mercado, no existe un ánimo lucrativo por parte del Estado y son retribuidos mediante recursos públicos.
- La habitualidad: se considera habitual a aquella actividad que se realiza de manera común y reiterada de tal forma que pueda presumirse que se desarrolla para continuar en el mercado.

En cuanto a los verbos rectores, La Real Academia Española los define de la siguiente manera.

- Fabricar: “producir objetos en serie, generalmente por medios mecánicos”. Es decir, se considera proveedor a toda persona natural o jurídica que produce objetos en gran cantidad.
- Elaborar: “transformar una cosa u obtener un producto por medio de un trabajo adecuado”. Siendo así, se considera proveedor a aquella

persona natural o jurídica que transforma una cosa u obtiene un producto de ello a través de la realización de una actividad.

- Manipular: “operar con las manos o con cualquier instrumento” y también “trabajar demasiado algo”. Es decir, será considerado proveedor aquel que trabaja un objeto en general, de manera excesiva.
- Acondicionar: “disponer o preparar algo de manera adecuada”. Es así que, se considera proveedor a toda persona que prepare o acondicione un bien de manera correcta para un fin determinado.
- Mezclar: “juntar, unir, incorporar algo con otra cosa, confundiéndolos”. Por lo que, se entendería como proveedor a aquella persona que junta un bien con otro, con el fin de que sea uno solo.
- Envasar: “poner un género en su envase”
- Almacenar: “reunir, guardar o registrar en cantidad algo”
- Preparar: “hacer las operaciones necesarias para obtener un producto”
- Exender: “acto de vender efectos de propiedad ajena por encargo de su dueño.
- Suministrar: es el acto de proveer a alguien de algo que necesita.

De igual forma, el CPDC señala ejemplos de proveedores como: distribuidores, comerciantes, productores, importadores, entre otros, pero dicho apartado queda como *numerus apertus*, de tal forma que se considera proveedores a toda persona natural o jurídica que cumpla con las características mencionadas en el articulado, y no exclusivamente los que la norma señala.

Asimismo, la norma señala que los bienes que pueden ser susceptibles de ser considerados como productos para una relación de consumo en concreto, así como también los servicios, no tienen una naturaleza en particular.

En el apartado 3 del mismo artículo del código, señala que es producto, cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.

Se define al bien como “(...) todo aquello que tiene una medida de valor y es objeto de protección jurídica” (Chanamé, 2009, p.89). Una definición más axiológica es la que conceptualiza a los bienes como “(...) todos aquellos elementos del mundo exterior a las personas, que de una manera directa o indirecta sirven para satisfacer sus diferentes necesidades y tienen como denominador común o nota esencial, un valor” (Águila, 2007, p.234). La clasificación más común de bienes es: Bienes Muebles e Inmuebles, la misma que se encuentra y fue tomada por nuestro Código Civil, siendo bienes muebles entre otros: los vehículos terrestres, títulos valores, derechos patrimoniales de autor, y demás bienes que puedan llevarse de un lugar a otro. Mientras que, son bienes inmuebles: El suelo, subsuelo, mar, lagos, minas, diques y muelles y los demás a los que la ley le confiere tal calidad. Concluyendo finalmente que producto es todo bien (material e inmaterial, mueble e inmueble) que tiene una medida de valor en el mercado producido en el país o en el extranjero.

En cuanto a servicio, el apartado 4 del mismo artículo, define como servicio cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado,

inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

La misma ley señala que se considerarán prestaciones de servicios:

- El ejercicio independiente de una profesión, arte u oficio.
- Los arrendamientos de bienes, industria o negocio, empresas o establecimientos mercantiles, con o sin opción de compra, etc.

1.2.1.3.2.2. Objetivo: La relación de consumo

La relación de consumo es definida por el inciso 5 del artículo IV del Título Preliminar del CPDC, como la “relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III”.

1.2.2. Establecimiento comercial

Se denomina establecimiento comercial al espacio físico donde se ofertan bienes o servicios para su puesta en venta o contratación al público. Es todo aquel local, construcción, instalación o espacio en donde se desarrollan actividades comerciales de manera continua, independientemente de que se realice con intervención de personal o con medios automáticos.

Salvo algunas excepciones (como pastelerías, panaderías, entre otros), en los establecimientos comerciales generalmente no suele desarrollarse la fase productiva de los bienes que se ponen a disposición del consumidor o usuario,

limitándose solamente a desempeñarse como un intermediario entre el fabricante y el cliente o consumidor.

Como antecedente a los establecimientos comerciales, tenemos a las ferias que se desarrollaban durante la Edad Media.

Para el caso del ordenamiento jurídico nacional, y pese a la informalidad existente en pleno siglo XXI, para que las personas naturales o jurídicas puedan denominar a un local como establecimiento comercial acorde a la normativa vigente, existen requisitos indispensables para ello:

- Certificado ITSE (Inspección Técnica de Seguridad de Edificaciones) acorde a las características del local. (Antes Certificado de Defensa Civil)

Este certificado verifica de manera integral el cumplimiento de la normativa en materia de seguridad de edificaciones, así como las condiciones de seguridad estructurales, no estructurales y funcionales, y del entorno inmediato que ofrecen los objetos de inspección, con la finalidad de prevenir y/o reducir el riesgo debido a un peligro originado por fenómeno natural o inducido por la acción humana y proteger la vida de la población y el patrimonio de las personas y el Estado. Este procedimiento de inspección y posterior certificación, es realizada con la intervención de los Inspectores Técnicos de Seguridad en Edificaciones de las Oficinas de Defensa Civil de las Municipalidades Distritales con hasta una afluencia de 3000 personas, y las de los Gobiernos Regionales, con una afluencia mayor; cada una en su respectiva jurisdicción.

- Licencia de Funcionamiento:

La licencia de funcionamiento es la autorización que entrega la municipalidad de la jurisdicción para que el negocio en mente pueda operar de manera correcta. Para su obtención, debe presentarse una solicitud a la autoridad administrativa local, acompañada de los documentos que allí se requieren, los cuales pueden variar de acuerdo al distrito en jurisdicción.

- Autorización para instalación de elementos publicitarios:

Para poder colocar el nombre comercial del negocio en el frontis del establecimiento, se debe contar con el permiso respectivo. Este trámite se realiza ante la municipalidad de la localidad y previamente se debe contar con la licencia de funcionamiento.

1.2.3. Robo y Hurto: Breve desarrollo de ambos tipos penales

1.2.3.1. Hurto

Tipo penal

“El que, para obtener provecho, se apodera ilegítimamente de un bien mueble, total o parcialmente ajeno, sustrayéndolo del lugar donde se encuentra, será reprimido con pena privativa de la libertad no menor de uno ni mayor de tres años.

Se equiparan a bien mueble la energía eléctrica, el gas, el agua o cualquier otra energía o elemento que tenga valor económico, así como el espectro electromagnético y también los recursos pesqueros objeto de un mecanismo de asignación de Límites máximos de captura por embarcación” (Artículo 185° del Código Penal)

El delito de hurto es considerado como el delito patrimonial más antiguo. Consiste en aquel apoderamiento ilegítimo de un bien mueble, con la intención de obtener un provecho económico indebido, sin el uso de violencia o amenaza.

A simple vista se denotan los 3 verbos rectores que caracterizan al hurto en su tipo básico: apoderar, sustraer y aprovechar. Si alguna de estas situaciones no se presenta en una determinada conducta, aquella no constituirá hurto.

La falta o ausencia del uso de violencia o amenaza contra el sujeto pasivo, constituye característica fundamental para la constitución y tipificación del delito de hurto, siendo elementos que lo diferencian del delito de robo.

- Apoderamiento

La conducta que exige el tipo en cuanto al “apoderamiento” implica “tomar”, agarrar la cosa, asirla con las manos, y desplazarla de modo que escape del ámbito de tutela y dominio de su legítimo tenedor titular y pasa a la del autor, de modo y manera que quede a su disposición por el tiempo que sea. (Villa Stein, 2001, p.33).

Apoderar es la situación de disponibilidad en la que se encuentra el agente en relación con el bien sustraído, vale decir, se trata de un estado de hecho resultante, usualmente, de las acciones de sustracción practicadas por el propio agente del delito, por el cual este adquiere ilegítimamente facultades fácticas de señorío sobre el bien mueble, pudiendo disponerlo. No obstante, para llegar al estado de apoderamiento se requiere que el agente rompa la esfera de custodia que tiene la víctima sobre el bien; acto seguido debe haber un desplazamiento del bien a la esfera de custodia del agente para finalmente este, funde su dominio sobre el bien y pueda o tenga la posibilidad de disponer como su fuera su dueño. (Rojas, 2000, p.148)

En cuanto al tiempo de posesión del bien, en la doctrina y en la jurisprudencia se ha impuesto la posición de que el tiempo no es relevante, es suficiente que el agente haya tenido la posibilidad de

disponer en provecho propio del bien sustraído para estar frente al estado de apoderar.

- Illegitimidad del apoderamiento

Este elemento típico aparece cuando el agente se apropia o adueña del bien mueble sin tener derecho alguno sobre él, esto es, no cuenta con el sustento jurídico ni el consentimiento de la víctima para generarse un ámbito de dominio y por tanto de disposición sobre el bien (Salinas, 2010, p. 873).

- Sustracción

Se entiende por sustracción a todo acto que realiza el sujeto activo para separar al bien de la esfera de dominio del sujeto pasivo. Estos actos se dan con el objetivo de romper la custodia y vigilancia del sujeto pasivo que existe sobre el bien, apoderarse del mismo para luego trasladarlo a su esfera de dominio.

La doctrina señala que debe existir actos de desplazamiento de manera objetiva por parte del agente del bien objeto del hurto; no solo debe comprobarse el apoderamiento del bien, sino también la sustracción del lugar en el que se encontraba el mismo previamente.

Tampoco se exige la existencia de un contacto por parte del sujeto activo con el bien, dado que la sustracción puede realizarse a través de otros medios.

- Valor del Bien Mueble

Para que un bien mueble tenga relevancia penal, debe tener un valor patrimonial. No obstante, el legislador nacional ha introducido otro elemento típico del delito de hurto.

Cuando el valor del bien objeto de una conducta regulada en el tipo penal del artículo 185° del Código Penal no sobrepase una remuneración mínima vital, estaremos ante lo que se denomina faltas contra el patrimonio y en consecuencia no habría delito de hurto. Solo habrá hurto simple cuando el valor del bien mueble sea mayor de una remuneración mínima vital, conforme lo señala el artículo 444° del mismo cuerpo legal

- Bien Jurídico protegido

Son varios los tratadistas que entran en conflicto de opiniones, al momento de resolver el punto de controversia sobre el bien jurídico protegido en el ilícito penal del hurto. Son dos las posiciones que no encuentran punto de acuerdo. Para algunos, lo que se pretende proteger es el derecho de posesión, mientras que, por otro extremo, lo que se pretende proteger es el derecho de propiedad.

Y es que, en la realidad peruana, existe una exigencia para el sujeto pasivo del delito: el de acreditar fehacientemente la propiedad del bien mueble, materia de hurto, presentando para ello, documentos que demuestren su posición como propietario del bien. Aunado a ello, se encuentra lo establecido en el artículo 912° del Código Civil, el cual señala que “el poseedor es reputado propietario, mientras no se pruebe lo contrario”

- Sujeto activo:

El autor o agente del delito de hurto simple puede ser cualquier persona natural, nunca jurídica. La única exigencia para el tipo penal es el apoderamiento de un bien total o parcialmente ajeno por medio de la sustracción.

- Sujeto pasivo:

El sujeto pasivo puede ser cualquier persona natural o jurídica poseedora o propietaria del bien mueble. De igual forma, los poseedores son reputados propietarios de los bienes muebles, por lo que también pueden constituirse en sujetos pasivos.

- Tipicidad Subjetiva:

Es un delito netamente doloso, por lo que el agente debe actuar con conocimiento y voluntad de realizar los elementos objetivos típicos. Asimismo, se exige la concurrencia de lo que se conoce como ánimo de lucro, excluyéndose así las modalidades del dolo indirecto y eventual.

- Provecho económico:

Este elemento se configura como la situación subjetiva del agente que le mueve a realizar todos los elementos objetivos para encontrar satisfacción final. El sujeto activo actúa desde un principio, con la finalidad de obtener un provecho indebido. Asimismo, "provecho" no solo denota la idea de enriquecimiento, sino que, puede también comprender toda posibilidad de utilidad o beneficio (patrimonial o no), sea donarlo, venderlo, canjearlo, guardarlo, usarlo, disfrutarlo, incluso si el

apoderamiento haya sido realizado para atormentar o agravar psicológicamente al propietario o poseedor.

Tentativa:

Cuando el agente suspende, ya sea voluntariamente o no, su actuar ilícito en cualquiera de los momentos comprendidos entre el inicio de la acción hasta el momento en que el agente tiene la mínima posibilidad de disponer del bien hurtado. También es posible la existencia de actos preparatorios.

Agravantes:

De igual forma, al artículo 186° del Código Penal, recoge las agravantes del delito de hurto, los cuales también se pueden configurar en los casos que se expondrán más adelante para el desarrollo del presente trabajo, tales como el concurso de dos o más personas, mediante destreza, entre otros más. La idea genérica es que se haya configurado el delito de hurto.

1.2.3.2. Robo

Tipo penal:

“El que se apodera ilegítimamente de un bien mueble total o parcialmente ajeno, para aprovecharse de él, sustrayéndolo del lugar en que se encuentra, empleando violencia contra la persona o amenazándola con un peligro inminente para su vida o integridad física, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de tres ni mayor de ocho años” (Artículo 188° del Código Penal)

La conducta del robo simple se configura cuando el sujeto activo con la finalidad de obtener un provecho patrimonial, sustrae para sí un bien total o parcialmente ajeno de modo ilegítimo, haciendo uso de la violencia contra la persona o la amenaza con un peligro inminente para su vida o integridad física.

Empleando la violencia y/o grave amenaza sobre las personas, para que así se consiga anular la voluntad de defensa de las personas, y obtener la sustracción/apoderamiento en evidentes condiciones de ventaja y dominio

- Violencia

Son los elementos que le dan particularidad al delito de robo, y lo distinguen de manera esencial del delito de hurto.

La violencia o fuerza física deviene en instrumento que utiliza o hace uso el agente para facilitar la sustracción y por ende el apoderamiento ilegítimo del bien que pertenece al sujeto pasivo. Si en un caso concreto se evidencia que la violencia no tuvo como finalidad el de facilitar la sustracción sino por el contrario otra finalidad específica, no se configuraría el delito de robo.

En ese sentido, se entiende por violencia aquella energía física, mecánica o tecnológica que ejerce el sujeto activo sobre su víctima con el objetivo de vencer su resistencia natural o evitar la materialización de la resistencia que hace la víctima ante la sustracción de sus bienes. Debe verificarse la correspondencia entre la violencia y la acción final de apoderamiento de modo que la violencia está subordinada al apoderamiento.

La violencia puede ser usada por el agente hasta en tres supuestos: para vencer la resistencia; para evitar que el sujeto pasivo resista la sustracción; y para vencer la oposición para fugarse del lugar de la sustracción.

La violencia será contra las personas que detentan la posesión del bien objeto de delito; pueden ser el propio propietario, un poseedor o un simple tenedor. En tal sentido, no es necesario que exista identidad entre el titular del bien mueble y el que sufre por actos de violencia. La persona que sufra la violencia física tiene que ser la persona natural, es imposible que ello ocurra contra una persona jurídica. No obstante, la persona jurídica será agraviada cuando se haya sustraído bienes de su propiedad haciendo uso de la violencia contra sus representantes o personas que poseen sus bienes muebles.

- Amenaza

La amenaza consiste en el anuncio de un mal o perjuicio inminente para la vida o integridad física de la víctima, cuya finalidad es intimidarlo y de ese modo, no oponga resistencia a la sustracción de los bienes objeto de robo. No es necesario que la amenaza sea invencible sino meramente idónea y eficaz para lograr el objetivo que persigue el sujeto activo. La amenaza puede hacerse por escrito, en forma oral, o cualquier acto que lo signifique.

Por otro lado, la amenaza requiere de las siguientes condiciones: la víctima debe creer que exista la firme posibilidad que se haga efectivo el mal con que se amenaza; el sujeto pasivo debe caer en la creencia que

no poniendo resistencia o, mejor dicho, dando su consentimiento a la sustracción evitará el perjuicio que se anuncia.

- Valor del bien objeto de robo

En nuestra legislación penal no se exige monto mínimo, como si ocurre con el hurto simple. La sustracción ilegítima de un bien de mínimo valor económico haciendo uso de la violencia o de la amenaza, constituye el delito de robo. El valor del bien solo tendrá efecto al momento que la autoridad jurisdiccional determine la pena a imponer al acusado.

Diferencias sustanciales entre hurto y robo

- En el robo necesariamente debe concurrir la violencia contra la persona o la amenaza con un peligro inminente para su vida o integridad física; en el hurto aquellos elementos no aparecen, salvo que se haga contra las cosas.
- La víctima de hurto, muchas veces se entera cuando el delito se ha consumado, en tanto que en el robo, la conducta es evidente y notoria para el sujeto.
- Se exige determinado valor económico del bien sustraído en el hurto simple en tanto que en el robo básico no exige cuantía, basta que se determine algún valor económico.
- El delito de robo es pluriofensivo, pues aparte de lesionar el patrimonio, ataca bienes jurídicos como la propiedad, la libertad, la integridad física, la vida de la víctima; mientras que en el hurto solo se lesiona el patrimonio y a veces la propiedad cuando se utiliza la violencia sobre las cosas.

- La pena es mucho mayor para las conductas de robo simple y agravado, que para el hurto simple y agravado.

Agravantes:

Al igual que en el hurto, el delito de robo cuenta con agravantes, las mismas que se encuentran tipificados en el artículo 189° del Código Penal.

1.2.3.3. Recomendaciones para víctimas de robo y hurto

1: Llamar al 105

En caso de que un ciudadano sea víctima de un asalto, deberá reportarlo a la central de emergencias de la Policía Nacional.

2: Asentar la denuncia

Este paso tiene distintas modalidades. Según los representantes de la Policía Nacional, la víctima puede acudir a la comisaría, presentar un escrito en mesa de partes, denunciando lo ocurrido, o hacerlo de manera verbal. La comisaría tiene la obligación de redactarlo y remitir los actuados al órgano pertinente, conjuntamente con las investigaciones realizadas.

Además, también puede optar por escribir un documento y presentarlo en mesa de partes a la Fiscalía de la Nación.

De cualquier forma, los policías están obligados a recibir la denuncia y, de acuerdo al monto, derivarla a la oficina pertinente.

3: Llevar pruebas

Una recomendación de los oficiales es que, en caso la persona haya sido víctima del robo de un objeto o artefacto de valor, lleve las pruebas que “acrediten su pertenencia”.

Pueden ser recibos o certificados de dicho bien, para que sirvan como comprobante.

4: Exigir su trámite

Las personas no deben efectuar ningún pago para asentar su denuncia y deben exigir a las autoridades que tramiten la misma en la brevedad posible.

El siguiente paso corresponde a los policías, ya que deben formular un parte o atestado policial, que es el resultado de las investigaciones que han efectuado. Una vez que se realice el proceso, se recomienda a las víctimas verificar el avance de las investigaciones y exigir que los mantengan informados sobre todo el proceso.

1.2.4. INDECOPI

1.2.4.1. ¿Qué es el Indecopi?

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. Fue creado en noviembre de 1992, mediante el Decreto Ley n.º 25868 y goza de autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa (Decreto Legislativo n.º 1033).

Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Además, fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: desde los signos distintivos y los derechos de autor hasta las patentes y la biotecnología.

1.2.4.2. Procedimientos ante el Indecopi

El Indecopi, dentro de sus múltiples funciones, va a ser el organismo que vela por los derechos de los consumidores. Y es que, como consumidores, nos vemos expuestos a distintas situaciones en donde nuestros derechos podrían ser vulnerados y vernos perjudicados de manera física y/o económica. Por ello, se establecieron procedimientos para que el Estado tome conocimiento, actúe y forme parte de las situaciones del día a día de los consumidores al existir un perjuicio tanto potencial como concreto.

El Indecopi es el encargado de tutelar y proteger a los consumidores y usuarios, salvo en aquellos casos en donde exista otro sistema de

protección, como ocurre en los servicios de telecomunicaciones, distribución eléctrica y agua potable. Esta función se ejerce especialmente a través del procedimiento sancionador, regulado en el CPDC, mediante el cual se castigan las infracciones a esta norma y se imponen medidas correctivas destinadas a reponer al afectado en el estado previo a la infracción.

No obstante, este procedimiento sancionador es especial porque en él se permite la participación del consumidor como parte interesada, siempre y cuando pague la tasa correspondiente, así como obtener una medida correctiva que, muchas veces, constituye su verdadero interés, independientemente de la sanción que pueda imponer la administración y de la cual no obtiene beneficio alguno.

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, ya sea (i) por iniciativa de la autoridad, (ii) denuncia de un consumidor afectado, (iii) denuncia del consumidor que potencialmente pudiera verse afectado, (iv) o de una asociación de consumidores o usuarios, en representación de sus asociados o en defensa de intereses colectivos o difusos.

En materia de protección al consumidor, este procedimiento puede iniciarse en la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) o en los Órganos resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de protección al consumidor (ORPS). Estos últimos son órganos personales, que resuelven los procedimientos iniciados de oficio como consecuencia de una denuncia, en los siguientes casos:

- Cuando la cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia no supere las 3 UIT.
- Cuando las denuncias versen exclusivamente sobre requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza y demora en la entrega del producto, con independencia de su cuantía.
- Las denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costos y costas.

Por su parte, la CPC conservará en todo caso la competencia para iniciar procedimientos de oficio, sin necesidad de denuncia de parte, y para conocer las denuncias:

- Que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas.
- Actos de discriminación o trato diferenciado.
- Actos que afecten intereses colectivos o difusos.
- Los que versen sobre productos o servicios, se entiende que distintos a los anteriores, cuya estimación patrimonial supere las 3 UIT o son inapreciables en dinero.

En el caso de los procedimientos iniciados ante un ORPS, la CPC conocerá los recursos de apelación que pueden presentarse contra: (i) los actos que ponen fin al procedimiento, (ii) contra los que resuelven el pedido de medidas cautelares, y (iii) los actos que aprueban la suspensión del procedimiento.

Mientras que la Sala especializada en Protección al Consumidor, conocerá en última instancia los recursos de apelación presentados contra las resoluciones de las Comisiones en los procedimientos iniciados en ellas.

1.2.4.3. Naturaleza del Procedimiento:

Las características especiales de este procedimiento, en el cual el denunciante no se limita a pedir una sanción, sino que participa en el procedimiento, en virtud del cual él incluso puede obtener una medida correctiva, ha llevado a algunos autores a entender que estamos ante un procedimiento mixto, mezcla entre un procedimiento sancionador puro, y uno trilateral.

Es de conocimiento que los procedimientos administrativos trilaterales, los cuales son desarrollados a partir del artículo 219° en delante de la LPAG, son aquellos en los que la administración pública se va a manifestar como ente resolutor de un conflicto de intereses entre dos o más administrados de carácter privado, suscitado con motivo a la actuación pública o sobre asuntos que se encuentran bajo la tutela estatal, asumiendo así el rol de tercero imparcial; y que de alguna u otra manera, ha significado un gran avance en el derecho administrativo.

Tal es el caso de los procedimientos administrativos de protección al consumidor que tiene bajo su tutela el Estado a través del Indecopi, y que la doctrina ha preferido por desarrollarlo como un procedimiento administrativo mixto, ya que cuenta con características de un procedimiento sancionador, así como los de un procedimiento trilateral; y como tal se encuentra normado de manera particular.

En este sentido, el artículo 107° del CPDC señala expresamente que, independientemente de la forma de inicio del procedimiento, este es un procedimiento sancionador. Así mismo, este procedimiento en su estructura

se hace referencia a denunciante y denunciado cuando en puridad dichos procedimientos, en su mayoría son de naturaleza trilateral.

El componente trilateral de los procedimientos justifica, la evaluación de los presupuestos de admisibilidad y procedencia de la denuncia, la culminación del procedimiento por conciliación o transacción extrajudicial, la posibilidad del Indecopi de ordenar medidas correctivas reparadoras y eventualmente la condena al pago de costas y costos, así como también la potestad sancionadora de la Administración Pública refuerza la protección de los derechos de los consumidores.

Bajo lo anteriormente dicho, se puede concluir que si bien en los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor, iniciados por denuncia de parte, se encuentra presente el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración con el propósito de cautelar el interés público involucrado en la defensa de los consumidores; también en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular, por lo que debe reconocerse además su naturaleza trilateral.

1.2.5. Competencia del Indecopi: Deber de seguridad mínima en establecimientos comerciales

1.2.5.1. El consumidor equiparado: El consumidor más allá de la relación de consumo:

El inciso primero del artículo III del Título Preliminar del CPDC establece que:

“El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o una etapa preliminar a esta”

Es decir, la presente ley protege al consumidor en 4 supuestos:

- Se encuentre directamente expuesto por una relación de consumo: El consumidor se encuentra vulnerable a una limitación, restricción u omisión del cumplimiento de sus derechos que generalmente es producida por el proveedor por abuso de su posición en el contrato de consumo.
- Se encuentre directamente expuesto por una etapa preliminar a la relación de consumo: El consumidor aún no ha celebrado el contrato con el proveedor, están en la etapa pre-contractual.
- Se encuentre indirectamente expuesto por una relación de consumo: El afectado no es la persona con la cual se celebró el contrato de consumo, sino un tercero, como por ejemplo los familiares, quienes también son consumidores, por ser estos quienes usan o disfrutan un producto o servicio.

- Se encuentre indirectamente expuesto por una etapa preliminar a la relación de consumo: El consumidor indirecto se encuentra expuesto no por consecuencia del contrato de consumo, sino por un próximo contrato de consumo. Por ejemplo, el proveedor puede vulnerar el derecho tanto del consumidor directo como del indirecto ocultando información relevante, o aumentando el precio del bien o servicio, u otras que afecten o vulneren los derechos de todo consumidor. (Carbonell, 2010, p.38)

Sobre este punto, el Indecopi por medio de la Resolución Final n.º 492-2003/CPC determinó lo siguiente:

“Existen circunstancias que -sin estar vinculadas a la transacción comercial- también generan derechos, obligaciones y responsabilidades para las partes; ello, en tanto que el proceso de consumo involucra diversas etapas como la búsqueda de información, comparación de alternativas, elección y servicio postventa. Este proceso, engloba diversas secuencias en las que tanto el consumidor como el proveedor tienen una actuación distinta dependiendo de la etapa en que se encuentra dentro de dicho proceso. (...) Existen determinados casos en los que, pese a no haberse realizado una transacción comercial, la expectativa de retribución económica para el proveedor genera una relación obligacional frente al consumidor potencial. Este supuesto está vinculado con el nivel de inmediatez o proximidad que existe entre el consumidor potencial y el proveedor para la puesta a disposición de productos o servicios.”

Para el caso en concreto de la presente investigación, estaríamos frente a una infracción al CPDC cuando no se cumple el deber de dar la seguridad

necesaria a los consumidores que ingresan a un local comercial, sin necesidad que se concrete en una adquisición de un producto o el suministro de un servicio.

En Argentina, la Ley n.º 26.361 del 12 de marzo de 2008, que reforma la Ley de Defensa del Consumidor n.º 24.240 sustituyó el artículo 1º por el siguiente:

“Art.1. Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo”

Entendiéndose así que estamos frente a un “consumidor equiparado”, ente que técnicamente no es consumidor por no estar dentro de una relación de consumo, pero que, al ampliar y extender el concepto de consumidor, se debe comprender dentro de esta categoría a aquellas situaciones en las cuales, independientemente se concrete (o no) una relación de consumo, el consumidor se encuentra expuesto a ella.

También se hablaba de “consumidor potencial”, definiéndose como aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador (el que compra un producto), usuario (el que usa un servicio) o consumidor (aquel que consume u producto o servicio).

No debemos olvidar que el consumidor no deja de ser una persona que interactúa en el mercado, y en atención al artículo 3 de la Constitución, merece una amplia protección y tutela, que no debe ser limitada a la concreción de una relación de consumo. De esta manera, para que la justicia administrativa proteja a la señora que cae de un local abierto a quien es asaltado cuando ingresa al mismo, bastará calificarlos como “consumidores equiparados”, sin necesidad de inventar situaciones potenciales, tal como ahora reconoce el Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Espinoza, 2010, p.3)

1.2.5.2. El deber de idoneidad:

El artículo 18° del CPDC señala lo siguiente: “se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se 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 su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. (...)”

Igualmente, el artículo 19° del mismo cuerpo legal establece lo siguiente: “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 estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.”

La idoneidad y la información están, por tanto, estrechamente vinculadas. Sin embargo, esto no nos debe llevar a entender que el único parámetro para determinar la idoneidad de un producto es la información recibida, pues la primera también está en función de las expectativas del consumidor, las cuales dependen de la naturaleza del bien.

El denominado modelo de idoneidad se sustenta en base a tres conceptos; la garantía implícita, la garantía expresa y la garantía legal. La garantía implícita, es la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables. Un bien o servicio resultará idóneo en la medida que respondan a los fines o usos previsibles, es decir, para los que normalmente se adquieren o contratan en el mercado. Las condiciones de los bienes y servicios – Señala Indecopi –, se refieren a las circunstancias que rodean la adquisición, la publicidad existente, la presentación del producto, o los términos y condiciones ofrecidas, entre otros.

Por su parte, la garantía expresa se refiere a los términos y condiciones expresamente ofrecidas por el proveedor, que siendo conocidas o conocibles

por el consumidor razonable utilizando su diligencia ordinaria, excluyen la implícita. La garantía expresa puede entonces señalar algo distinto a la presunción establecida como de que el producto es idóneo para los fines que sean previsibles o garantía implícita. Desde esta perspectiva, la garantía expresa puede indicar la limitación de las obligaciones que un proveedor tiene.

Finalmente, la garantía legal es aquella establecida expresamente en la ley, es decir, no es la que el proveedor determina ni la que el consumidor razonable espera, sino la que manda la ley. (Malpartida, 2003, 172-173)

1.2.5.3. El procedimiento ante el Indecopi frente a la pérdida y/o robo de bienes

Teniendo en cuenta lo desarrollado precedentemente, surge la interrogante: ¿Es posible que el Indecopi sea competente para conocer los casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales? La respuesta resulta ser afirmativa, y sus fallos o resoluciones finales dependerán de ciertos criterios, parámetros y circunstancias concretas que se presenten en cada caso en particular, a fin de que el consumidor o usuario obtenga un resultado favorable frente al detrimento ocasionado.

Sin importar la preexistencia de una relación de consumo, el ciudadano puede presentar su denuncia en la oficina descentralizada del Indecopi de la localidad donde se suscitaron los hechos, previo pago de la tasa correspondiente. Asimismo, debe tener en cuenta la competencia por cuantía establecida para poder presentarla correctamente ante el ORPS o la CPC de la localidad. En cuanto a la tipificación de los hechos y sobre cual

artículo del CPDC se subsumen los mismos, estos responden al deber de idoneidad establecido en los artículos 18° y 19° del código en mención, en vista a la expectativa del deber mínimo de seguridad, ello en atención a que un ciudadano ordinario no espera que sus artículos personales se extravíen, sean hurtados o robados al encontrarse dentro de un establecimiento comercial.

Por otro lado, existe cierto grado de libertad en cuanto a los medios probatorios y anexos a presentarse conjuntamente con la denuncia, siendo preferible adjuntar documentos que acrediten la preexistencia de los artículos personales hasta el momento de la concurrencia de los hechos materia de denuncia, así como los detalles de lo sucedido, pudiéndose valer para ello de una denuncia policial, así como de un reclamo presentado en el libro de reclamaciones del establecimiento comercial, todo ello con la finalidad de generar convicción a la autoridad administrativa (Indecopi) y obtener así una decisión que beneficie al ciudadano.

Tras presentarse la denuncia ante el Indecopi, el órgano competente tiene el plazo de cinco (05) días para admitirla, declarar su inadmisibilidad o su improcedencia, conforme corresponda.

En el caso de que se admita la denuncia, la autoridad administrativa correrá traslado de la misma al denunciado a fin de que proceda con contestarla y presente sus respectivos alegatos en un plazo máximo de cinco (05) días para efectuarlo, pudiendo ser prorrogado a pedido de parte por revestir de complejidad alguna. Al tratarse de la primera instancia, el procedimiento administrativo tiene una duración de 30 días hábiles para su tramitación y

resolución ante el ORPS, y 120 días hábiles ante el CPC, plazo que comienza a contabilizarse desde la notificación de la resolución que admite a trámite la denuncia.

Al momento de emitir la resolución final, el órgano administrativo realizará una síntesis de los antecedentes, señalando los hechos denunciados, el derecho protegido del consumidor que en estos casos se encuentra bajo el deber de idoneidad regulado por los artículos 18° y 19° del CPDC, así como cualquier circunstancia que sea deducida por las partes a lo largo del procedimiento administrativo. Finalmente, la autoridad concluirá si existió o no una infracción a los derechos del consumidor, declarando fundada o infundada la denuncia respectivamente, y de ser positiva la decisión, la autoridad procederá a pronunciarse respecto a las medidas correctivas solicitadas por la parte, la multa a imponerse a la denunciada, así como la liquidación de costas y costos del procedimiento.

Dicha resolución final puede ser apelada en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles de notificada, pudiendo ser elevada al superior jerárquico solo en una oportunidad (El CPC en los procedimientos iniciados ante el ORPS, y la Sala Especializada en Protección al Consumidor en los procedimientos iniciados en la CPC). Anteriormente, hasta el año 2016, existía el recurso de revisión, a fin de que la Sala Especializada tome conocimiento del caso, ello siempre y cuando existiese vulneración a los principios que rigen el procedimiento administrativo general, tales como el debido procedimiento y la tutela jurisdiccional efectiva. Sin embargo, dicho recurso fue retirado por ser infructuoso en su gran mayoría.

Finalmente, el órgano de segunda instancia tiene un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para resolver la causa.

1.2.5.4. Análisis de fallos del Indecopi en los casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales

Para el presente trabajo, se vio pertinente solicitar información al Indecopi sobre los procedimientos administrativos referidos a los casos materia de investigación, así como realizar la búsqueda de los fallos y resoluciones finales emitidas por los órganos resolutores en materia de protección al consumidor en sus distintas instancias a través de su página web, a fin de poder establecer un parámetro de predictibilidad por medio de las circunstancias concomitantes presentes en cada caso en particular. Tras la obtención de la información mencionada en líneas anteriores y su consecuente análisis, se desarrolla lo siguiente:

- Denuncia Policial:

Se entiende por denuncia a la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar). La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública por haber cometido un delito o una falta (medios de comunicación, redes sociales, entre otros medios).

La denuncia, como dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictivo, tiene como esencial efecto el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para

constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto autor.

Como se mencionó en líneas anteriores, la denuncia policial que se pueda realizar ante la comisión de pérdida, hurto o robo de artículos personales dentro de un establecimiento comercial, constituye un medio probatorio que puede ser presentado ante el Indecopi como anexo a la denuncia administrativa a este órgano, sin dejar de lado el hecho que, paralelamente, dicha denuncia podría conllevar al inicio de un proceso penal, circunstancia que será desarrollada más adelante.

Sin embargo, dicho documento representa solo un medio probatorio que constituye una declaración de parte, que puede coadyuvar a acreditar que el acto delictivo ocurrió en las circunstancias allí descritas, por lo que debe ser concordado y contrapuesto con otros medios probatorios para así generar certeza de los hechos que ocurrieron realmente.

En consecuencia, corresponde señalar que realizar la denuncia policial no constituye un elemento indispensable para convencer a la autoridad administrativa y obtener un resultado favorable en el procedimiento administrativo, no obstante, es preferible efectuarla para generar cierto grado de certeza.

- Reclamo del Libro de Reclamaciones:

Conforme a lo estipulado por el artículo 150° del CPDC, todo establecimiento comercial debe contar con un libro de reclamaciones, que puede ser físico o virtual, y debe estar conforme a las especificaciones del reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo n.º 011-2011-PCM.

En ese sentido, el libro de reclamaciones es un registro con el que debe contar cada proveedor, y su finalidad es la de brindarle al consumidor una herramienta eficiente para que pueda dejar sentado su reclamo o queja en la oportunidad y lugar que ocurren los hechos, lo cual a su vez otorgará al proveedor la posibilidad de solucionar el reclamo o queja de manera inmediata, sin necesidad de la intervención de la autoridad administrativa. La hoja de reclamación es un documento a través del cual un consumidor puede hacer constar una queja relativa a un bien o servicio adquirido, teniendo la facultad de hacer una expresa mención a un reclamo concreto (devolución del precio de un bien, etc.) o constar lo que considera es una infracción.

Se debe hacer una distinción entre reclamo y queja. Un reclamo es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos; lo que se busca es que se solucione el problema rápidamente y de manera directa entre el consumidor y el proveedor. Por otro lado, la queja es el malestar por algo que está relacionado al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público.

Independientemente del tema en investigación, tras realizarse el reclamo o queja pertinente, el proveedor tiene un plazo de 30 días calendarios como máximo para brindar respuesta a lo manifestado por el consumidor, caso contrario este podrá recurrir a las oficinas del Indecopi e interponer una denuncia por falta de respuesta al reclamo.

En cuanto a lo que nos atañe, y al igual que la denuncia policial, el reclamo presentado en el libro de reclamaciones es considerado como una declaración de parte al contener solo las apreciaciones del consumidor,

que bien podría coadyuvar a la resolución del caso en autos. Igualmente, se sugiere que dicho reclamo este acompañado de mayores medios probatorios que ayuden a generar certeza en la autoridad administrativa.

- Imputación de cargos

Al momento de presentar la denuncia administrativa ante el Indecopi por infracción a los derechos del consumidor, el órgano encargado califica la misma, así como los fundamentos fácticos que allí se exponen. Tras ello, si el órgano competente resuelve admitir a trámite la denuncia, deberá subsumir los hechos a una infracción tipificada en el CPDC.

Para el caso en particular, los hechos denunciados son calificados bajo la infracción del deber de idoneidad establecido en los artículos 18° y 19° del Código.

Sin embargo, en la mayoría de los casos analizados, la denuncia se encuentra dirigida a la falta de implementación de medidas de seguridad en el establecimiento comercial que, de alguna u otra manera, permitieron que los hechos perjudiciales sucedieran; y no por el delito de hurto o robo concretamente. Así el Indecopi adquiere competencia para conocer los casos expuestos a lo largo del presente trabajo de investigación, y puede ejercer la función de órgano protector de los derechos del consumidor.

Aunque el tema de la imputación de cargos pase ligeramente desapercibido, nosotros somos de la consideración que, es en base a ello que la autoridad administrativa pueda actuar y tener competencia sobre circunstancias que, a simple vista, suenan más a un delito que a una infracción al CPDC.

- Deber de Custodia sobre los bienes

El factor seguridad es un aspecto relativamente distinto para cada empresa, teniendo en cuenta que algunas de estas brindan como servicio principal la seguridad, ya sea de sus clientes, así como de sus pertenencias. En ese sentido, es un hecho contrastable que todos los establecimientos comerciales cuentan con distintos grados o niveles de seguridad, sea para custodiar los bienes que se encuentran dentro, la seguridad de sus clientes, el de sus pertenencias o inclusive para evitar algún tipo de desastre. En consecuencia, no todos los establecimientos comerciales le prestan la misma importancia a los artículos personales que puedan tener los ciudadanos al momento de ingresar al establecimiento comercial. Es así que, nosotros vimos pertinente exponer este apartado de la siguiente manera:

- a. Directa:

Nos referimos a responsabilidad directa cuando existe un compromiso explícito de por medio por parte de la empresa, en custodiar los bienes del cliente, consumidor y/o usuario, tal y como ocurre cuando el establecimiento cuenta con *lockers*, cubículos o casilleros para las pertenencias de las personas que ingresan al edificio, así como en el caso de proveedores dedicados al rubro de hospedaje y hotelería, entendiéndose que sus pertenencias están resguardadas dentro de la habitación que se encuentran ocupando.

b. Indirecta: Cuando no existe una conexión entre el proveedor y los artículos o bienes de los clientes, sin embargo, como ciudadanos esperamos que exista una seguridad mínima. Un ejemplo claro es en el caso de las tiendas departamentales donde generalmente los artículos personales los tiene uno a la mano, expuestos a cualquier amenaza, y pese a ello se tiene la expectativa de que, frente a cualquier situación, la empresa se haría responsable y tomaría cartas en el asunto ante los hechos materia de investigación.

- Medidas de seguridad

a. Personal de Seguridad

Los establecimientos comerciales como entidades privadas destinadas a satisfacer las necesidades de los consumidores, tienen el deber de adoptar medidas que garanticen la integridad física y/o personal de los consumidores que permanezcan dentro de sus instalaciones, así como de todo lo que ocurra en el interior. Es decir, cada establecimiento debe contar con personal de seguridad, ya que hablamos de lugares que se encuentran abiertos al público en general y son plausibles de que se susciten circunstancias riesgosas para la integridad de las personas que se encuentran dentro, así como también para sus pertenencias.

Contar con personal de seguridad, conforme al análisis de las Resoluciones emitidas por el Indecopi, puede jugar a favor de los establecimientos comerciales, ello debido a que las imputaciones establecidas por los órganos resolutivos radican en la

implementación o no de medidas de seguridad que, de una u otra manera, permitieron la comisión de los hechos denunciados ante la autoridad administrativa. Es decir, contar con personal de seguridad podría ser un eximente a las sanciones a imponerse por el Indecopi cuando se suscitan hechos delictivos que afecten la seguridad de los consumidores, así como sus pertenencias.

b. Cámaras de vigilancia

En la actualidad, se cuenta con un sin número de herramientas tecnológicas que facilitan la vida a las personas, inclusive cuando este hace de consumidor. Celulares, aplicaciones, gadgets, e incluso establecimientos cada vez más “futuristas”, permiten que el ser humano pueda encontrar soluciones a sus problemas y resolverlos de un modo más práctico y sencillo.

A pesar de ello, los derechos de los consumidores siguen inherentes, debiendo brindárseles las condiciones adecuadas mínimas para poder concurrir al mercado con la finalidad de adquirir productos o contratar servicios sin problemas.

Una alternativa para coadyuvar a la seguridad de los ciudadanos en general, así como la de sus artículos personales y pertenencias, son las cámaras de video vigilancia, herramientas que brindan la posibilidad de observar y grabar lo que ocurre dentro y fuera de un establecimiento comercial.

Con el objetivo de prevenir y combatir la delincuencia, en el mes de setiembre del 2015, fue promulgado el Decreto Legislativo n.º

1218, Decreto Legislativo que regula el uso de las cámaras de video vigilancia, el cual señala en su artículo 9° que los propietarios o poseedores de establecimientos comerciales abiertos al público con un aforo de cincuenta (50) personas o más deben instalar cámaras de video vigilancia, ello con la finalidad de garantizar la seguridad de los consumidores y prevención e investigación del delito. Asimismo, en el mismo artículo se hace mención a los establecimientos comerciales sujetos a dicha disposición, tales como centros comerciales, tiendas por departamento, entidades financieras, instituciones educativas o culturales, institutos superiores, universidades, establecimientos de salud, entre otros. Al igual que en el punto anterior, la implementación de cámaras de video vigilancia en los establecimientos comerciales puede repercutir sobre las decisiones que tome el Indecopi al momento de resolver sobre los hechos denunciados por los consumidores, dado que el órgano resolutor comprobará la adopción de medidas de seguridad por los casos de pérdida, hurto o robo de artículos personales en los establecimientos comerciales, siendo las cámaras de video vigilancia una herramienta que coadyuva como medida de seguridad, además de brindar soporte tecnológico para la comprobación de los hechos suscitados realmente, y así poder determinar la responsabilidad de las personas que podrían encontrarse relacionadas con las circunstancias materia de controversia.

- c. Apoyo al cliente: otra medida de seguridad generalmente adoptada por los establecimientos comerciales es el apoyo al cliente por parte del personal del establecimiento. Y es que, cuando se suscitan situaciones que perjudican a los consumidores en general, las entidades optan igualmente por realizar un acompañamiento constante de la persona, apoyándola en todo momento para solucionar el problema de la manera más conveniente, brindando las facilidades tanto al ciudadano, y a cualquier entidad que pueda verificar lo sucedido.
- *Lockers* o gabinetes: En líneas anteriores se habló sobre el deber de custodia de bienes directa e indirecta que podría ejercer el establecimiento comercial sobre los artículos personales de sus clientes. Así, algunos de ellos optan por alternativas que generen menores riesgos a los bienes de las personas que ingresan a su representada, o incluso brinde mayor comodidad para circular por los pasillos del establecimiento, sin cargar las cosas con las que pudieran ingresar al mismo. Pues, la idea de que los proveedores cuenten con *lockers* o casilleros para los bienes u artículos de las personas, crea una responsabilidad directa sobre dichas propiedades, al existir un deber de custodia por el cual el cliente se somete al resguardo de sus pertenencias por parte de la entidad.
 - Playas de estacionamiento:
Como es de conocimiento, existe un sin número de proveedores que concurren al mercado con la finalidad de brindar bienes y servicios a los

ciudadanos, generando publicidad de por medio a fin de que sus propuestas sean más llamativas para el público en general, y en algunos casos, el consumidor se deja influenciar por los servicios adicionales que podría brindar.

Este es el caso de las playas de estacionamientos con las que cuentan ciertos establecimientos comerciales a fin de custodiar los vehículos de los clientes que ingresan a los mismos, así como de las cosas que pueden encontrarse dentro de los vehículos.

Del análisis de los casos resueltos por el Indecopi, primero se debe acreditar el ingreso del vehículo al establecimiento comercial y que este haya permanecido dentro de dicha playa de estacionamiento al momento en que ocurrieron los hechos. Si la infracción es por la sustracción del vehículo de la playa de estacionamiento, posteriormente debe acreditarse que este haya sido retirado sin la autorización del propietario. Si se trata de artículos que se encontraban dentro del vehículo, tal como ocurre con los automóviles, debe acreditarse también la preexistencia de los bienes sustraídos, y que estos se hayan encontrado dentro del vehículo. Solo así, el consumidor podrá tener un resultado aparentemente favorable como resarcimiento por los daños y perjuicios ocasionados a él y a su peculio.

1.2.6. Temas complementarios al procedimiento administrativo

1.2.6.1. La reparación de daños ocasionados

El CPDC estipula una serie de normas que establecen disposiciones de responsabilidad civil por los daños que el empresario proveedor cause a los consumidores en la comercialización de sus bienes y servicios.

No existe un enfoque y por ende un desarrollo sistémico de reparación de daños derivados de la violación de derechos del consumidor, toda vez que a nivel administrativo sólo se pueden dar medidas correctivas (como por ejemplo la devolución de lo pagado, la reparación de los bienes defectuosos, etc.). Pero no se pueden otorgar indemnizaciones por daños y perjuicios ya que ello le corresponde a las autoridades judiciales, previo proceso judicial. Por eso el CPDC debió establecer un proceso especial sumarísimo para la reparación de los daños derivados de la violación de los derechos del consumidor.

La función del resarcimiento no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado. La medida correctiva es una sanción administrativa que busca tratar que las cosas vuelvan al estado anterior, y generalmente representan la finalidad concreta por la cual el administrado recurre al órgano estatal.

No hay usurpación de funciones del Poder Judicial. En efecto, la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, ha distinguido la competencia primaria que le

corresponde a la CPC y a la propia Sala del Indecopi, de la jurisdicción del Poder Judicial, en la Resolución n.º0221-2002/TDC-INDECOPI, del 22 de marzo del 2002.

“Dentro de las medidas correctivas establecidas en el CPDC, se distingue las medidas reparadoras que “tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior”, de las medidas correctivas complementarias, que “tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro”

El CPDC señala igualmente que las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa”

1.2.6.2. El principio del *non bis in idem*. Entre la vía administrativa y la vía judicial.

Es preciso traer a colación que, como se mencionó en líneas anteriores, algunos ciudadanos optan por realizar una denuncia policial por robo ante la comisaría del distrito, la misma que continúa su trámite hasta finalmente ser remitido al representante del ministerio público a fin de que actúe conforme a sus atribuciones, teniendo paralelamente la denuncia administrativa presentada ante el Indecopi.

En más de una oportunidad los administrados denunciados señalaron ante el Indecopi, que se estaría vulnerando el principio del *non bis in idem*, en tanto al existir una denuncia penal y con ello un proceso penal, se estaría imponiendo una doble sanción, tal como lo señala el Nuevo Código Procesal Penal.

El principio *non bis in idem* reconocido en el artículo 139° numerales 3 y 13 de la Constitución Política del Perú, constituye una expresión del principio de debido proceso y de proporcionalidad o prohibición de excesos por el cual no es posible establecer de manera simultánea o sucesiva una doble persecución o sanción cuando se presenta concurrentemente la identidad de sujeto, hecho y fundamento. En el ámbito administrativo el *non bis in idem* se encuentra expresamente comprendido dentro de los principios que deben regir los procesos sancionadores, de conformidad con el artículo 230° de la LPAG.

El principio del *non bis in idem* tiene una doble configuración: una vertiente material o de orden sustantivo y una vertiente formal de naturaleza procesal. En su aspecto sustantivo, este principio expresa la imposibilidad de, por un mismo hecho, imponer dos sanciones sobre el mismo administrado. En su aspecto formal, este principio se configura en la prohibición de que nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos infractores.

Para determinar si se verifica un supuesto de doble sanción debe establecerse si concurren los siguientes requisitos:

- Identidad subjetiva, que consiste en la doble incriminación o imputación a un mismo administrado;
- Identidad objetiva, esto es que los hechos constitutivos de la infracción sean los mismos que los que fueron materia de análisis en un procedimiento previo, e;
- Identidad causal o de fundamento, la coincidencia entre los bienes jurídicos protegidos y los intereses tutelados por las distintas normas sancionadoras.

Dada la naturaleza del proceso penal en la que se persigue sancionar al responsable del hecho infractor, esto es, aquella persona responsable de la comisión del hurto o robo del artículo personal del cliente, y por el contrario, en el procedimiento administrativo se busca establecer la responsabilidad del proveedor que no cumplió con su deber de idoneidad.

En ese sentido, no existiría una identidad de los sujetos y de fundamento, ya que en primer lugar el sujeto pasible de sanción en el proceso penal sería en todo caso el culpable del delito o de la falta, es decir el que cometió el robo

o hurto del o de los artículos personales del denunciante o de los denunciados, ya que es hacia esa persona contra la que se dirige la denuncia penal. No obstante, en el procedimiento administrativo se establecerá la responsabilidad del establecimiento comercial donde se suscitaron los hechos materia de denuncia (en su calidad de proveedor).

Así también, con relación a la identidad causal o de fundamento, tenemos que los bienes jurídicos protegidos son distintos, debido a que en el proceso penal, se busca cautelar el patrimonio del denunciante. Por el contrario, en el procedimiento administrativo como ya se ha señalado, se establecerá la responsabilidad del establecimiento comercial por la infracción al deber de idoneidad.

Por tanto, no se estaría vulnerando el principio del *non bis in idem*, debido a que no existirían coincidencias.

Por otro lado, es preciso hacer mención que la mayoría de los procesos penales iniciados por los hechos denunciados, recaen en el sobreseimiento del proceso penal, ello debido a que no se llega a individualizar al sujeto activo del delito, por lo que resulta imposible continuar con las investigaciones del caso, así como también la formalización del proceso.

1.3. Definición de Términos Básicos

- Derecho: Conjunto de normas que rigen las relaciones humanas de una sociedad.
- Consumidor: Es aquel sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o satisfacer sus propias necesidades, personales o familiares
- Idoneidad o deber de idoneidad: según el artículo 18° del Código de Protección y defensa del consumidor, y para el trabajo de investigación en particular, se entiende por idoneidad o deber de idoneidad como la obligación de brindar productos o servicios que correspondan a las características ofrecidas por el proveedor y esperadas por el consumidor.
- Robo: apropiación ilegítima de parte o todo de un bien mueble, haciendo uso de violencia y/o amenaza contra la persona que lo posee.
- Hurto: se diferencia del robo por la falta o inexistencia del uso de violencia y/o amenaza.
- Pérdida: Carencia y privación de lo que se poseía
- Artículo personal: referido generalmente a un objeto pequeño que se encuentra en posesión de un ciudadano, tales como billetera, celular, cartera, entre otros.
- Establecimiento comercial: Se consideran establecimientos comerciales a los locales, las construcciones, las instalaciones o los espacios abiertos o sin cubrir y cualquier espacio físico en general, en el que se desarrollan actividades comerciales, y/o se ofrezcan bienes económicos (servicios o mercancías) para su venta al público.
- Indecopi: Es el organismo encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a proteger: El mercado, de las prácticas monopólicas

que resulten controlistas y restrictivas de la competencia en la producción y comercialización de bienes y en la prestación de servicios, así como de las prácticas que generan competencia desleal y de aquellas que afectan a los agentes del mercado y a los consumidores.

II. HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

El presente trabajo de investigación posee enfoques de naturaleza tanto cualitativa como cuantitativa. Para complementar la información recopilada de las fuentes bibliográficas, así como la obtenida de las resoluciones emitidas por el Indecopi, se vio pertinente realizar un estudio social de la realidad peruana sobre los hechos materia de la presente investigación, teniendo como factores y variables el porcentaje de personas que sufren del robo, hurto o pérdida de sus artículos personales dentro de un establecimiento comercial, si conocen las acciones que deben tomar si sufren de dichas circunstancias, así como el criterio de responsabilidad que tiene cada sujeto que se encuentra involucrado dentro de una relación de consumo (proveedor y consumidor).

En base a ello, y respondiendo a la naturaleza del enfoque cuantitativo, se estableció la hipótesis principal de que las personas que son víctimas de los hechos materia de investigación, no optan por denunciar al Indecopi por desconocimiento de las acciones que se deben realizar tras sufrir dichos acontecimientos. A fin de verificar la hipótesis establecida, se desarrolló una encuesta que coadyuvará a responder dicha interrogante. Igualmente, los datos obtenidos se contrastarán con el análisis de las resoluciones emitidas por los órganos resolutores del Indecopi.

2.2. Variables y su operacionalidad

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicador	Escala de medición	Categorías	Valores de la Categoría	Medio de verificación
Pérdida, robo o hurto de artículos personales	Privación del bien que se poseía	Cualitativa	Si/No	Nominal	SI	Ninguna	Encuesta 1
					NO		
Grado de Satisfacción	Nivel de cumplimiento del deseo	Cualitativa	Escala X de conformidad con lo conseguido	Ordinal	Muy Inconforme	1	Encuesta 1
					Inconforme	2	
					Conforme	3	
					Muy Conforme	4	
Conocimiento general del procedimiento	Nivel de conocimiento del procedimiento a seguir a razón de los supuestos materia de investigación	Cualitativa	Escala X de los procedimientos a realizar	Ordinal	Bajo	1	Encuesta 1
					Medio	2	
					Alto	3	
Criterio de Responsabilidad	Grado de culpabilidad de los agentes en la relación de consumo	Cualitativa	Direccionalidad de la responsabilidad por la concreción de los hechos materia de investigación	Nominal	Consumidor	0-100	Encuesta 1
					Empresa		

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

- La presente investigación fue **explorativa y descriptiva** en una primera etapa, por cuanto se describió la problemática de robo, hurto o pérdida de artículos personales en establecimientos comerciales.
- La investigación fue **analítica**, al efectuar un estudio de las resoluciones finales de los órganos resolutores del Indecopi para determinar los factores que harían competente a este, de conocer dichos casos, así como los posibles resultados a que podía conllevar la interposición de la denuncia respectiva.
- Igualmente, es preciso hacer mención que el presente trabajo tiene un enfoque de investigación mixto, pues utiliza metodologías tanto cuantitativas como cualitativas, toda vez que se utilizó una encuesta para recolectar datos referidos a la realidad socio-cultural del robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales, así como se realizó estudio y análisis de los casos descritos, cuando son denunciados ante el Indecopi.

3.2. Métodos de investigación

- Exégesis hermenéutica: se tuvo que analizar, comprender e interpretar lo que se encuentra legislado, tanto en el ordenamiento jurídico peruano, con la finalidad de encontrar fundamentos que coadyuvaran a la presente investigación.
- Orientación Sociológica: Partiendo de la práctica y/o realidad social, con la presente investigación estableció posibles soluciones a las

circunstancias y hechos que se suscitan en el acontecer cotidiano, a fin de comprobar si las normas y leyes establecidas cumplen su cometido por el cual fueron promulgadas, o en su defecto, brindan las posibles pautas mediante las cuales se debería de resolver dichos actos relacionados al objeto del presente trabajo.

- Investigación Hermenéutica: Pasando por el extravío, hasta el robo de artículos personales, estos son hechos susceptibles de análisis e interpretación.

3.3. Diseño Muestral

- Universo: 500 (quinientos) personas
- Ámbito Geográfico: Perú
- Ámbito Ocupacional: Ninguno en específico
- Ámbito por edad: 15 - 60 años
- Tiempo de la Encuesta: 2 meses

3.4. Fuentes Primarias y Secundarias

- Fuentes Primarias:
 - i. Encuesta: El proceder del ciudadano frente al robo, hurto o pérdida de artículos personales en establecimientos comerciales
 - ii. Resoluciones administrativas sobre la seguridad en establecimientos comerciales.
- Fuentes Secundarias:
 - i. Libros, artículos varios, diccionarios.

3.5. Procedimientos de recolección de datos

- A)** Procedimiento de recolección de datos:
- Elaboración y aprobación de anteproyecto.
 - Diseño y elaboración del instrumento de recolección de datos.
 - Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
 - Recojo de la información.
 - Sistematización de la información.
 - Análisis e interpretación de la información.
 - Elaboración del informe.
 - Presentación del informe.
 - Aprobación y sustentación de la tesis.
- B)** Instrumento de recolección de datos: El instrumento que se empleó en la recolección de datos es la encuesta.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

La información fue procesada en forma computarizada, empleando el programa Excel, sobre la base de datos, cuyos resultados fueron clasificados para la elaboración de tablas y su representación en gráficos.

El análisis e interpretación de la información se realizó empleando el análisis descriptivo: Frecuencia, promedio (\bar{X}), porcentaje (%).

IV. RESULTADOS

Para efectos de practicidad, se vio pertinente dividir los resultados obtenidos de la investigación de la siguiente manera: 1) los resultados que se obtuvieron de las resoluciones emitidas por el Indecopi y; 2) los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a la población.

a. Resultados obtenidos de las resoluciones del Indecopi (Ver Tabla 1 de Anexos):

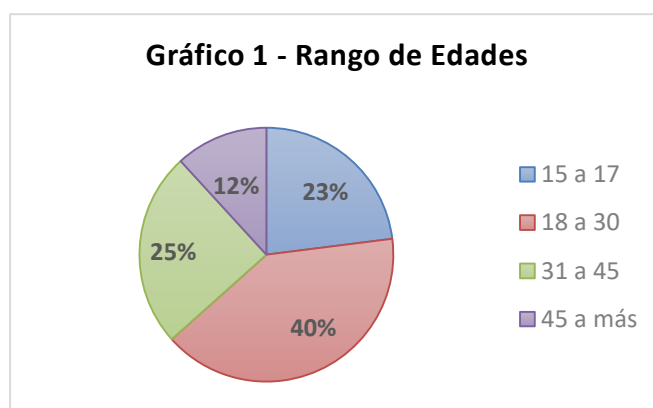
- Existen un bajo índice de casos de robo, hurto o pérdida de bienes en establecimientos comerciales que son denunciados ante el Indecopi.
- Un gran porcentaje de los procedimientos administrativos seguidos ante el Indecopi y que son materia de análisis fueron declarados fundados en los extremos de la falta de implementación de medidas de seguridad que conllevaron a que los hechos investigados se suscitaran.
- En muy pocas ocasiones, los órganos resolutivos del Indecopi ordenaron medidas correctivas a favor del denunciante.
- Igualmente, tras comprobarse la infracción al deber de idoneidad cometida por el administrado (proveedor), los órganos resolutivos del Indecopi impusieron sanciones que van desde amonestaciones, hasta el pago de 10 UITs.
- En la mayoría de casos, los consumidores optaron por realizar una denuncia contra el proveedor y/o establecimiento comercial, a fin de tener pruebas y/o documentos que acrediten la concreción de los hechos denunciados.

- Todos los establecimientos comerciales contaban con algún tipo de medida de seguridad. Sin embargo, algunos de ellos no se encontraban debidamente implementados, repercutiendo sobre la decisión tomada por los órganos resolutivos en cada caso particular.
- Todos los artículos personales involucrados en los casos materia de estudio, superaban el valor de la remuneración mínima vital establecida a nivel nacional, o se trataban de documentos que representaban potencialmente un detrimento patrimonial a los consumidores (tarjetas bancarias).

b. Resultados obtenidos de las encuestas:

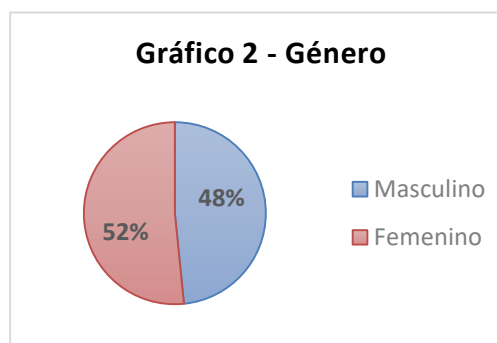
- De las 500 encuestas realizadas, el 23% son personas que se encuentran entre los 15 y 17 años, el 40% son personas que se encuentran entre los 18 y 30 años, el 25% son personas que se encuentran entre los 31 y 45 años, y el 12% representan a las personas que tienen de 46 años más (Ver Tabla 1 y Gráfico 1).

Tabla 1 - Rango de edades	
15 a 17	115
18 a 30	202
31 a 45	124
45 a más	59
Total	500



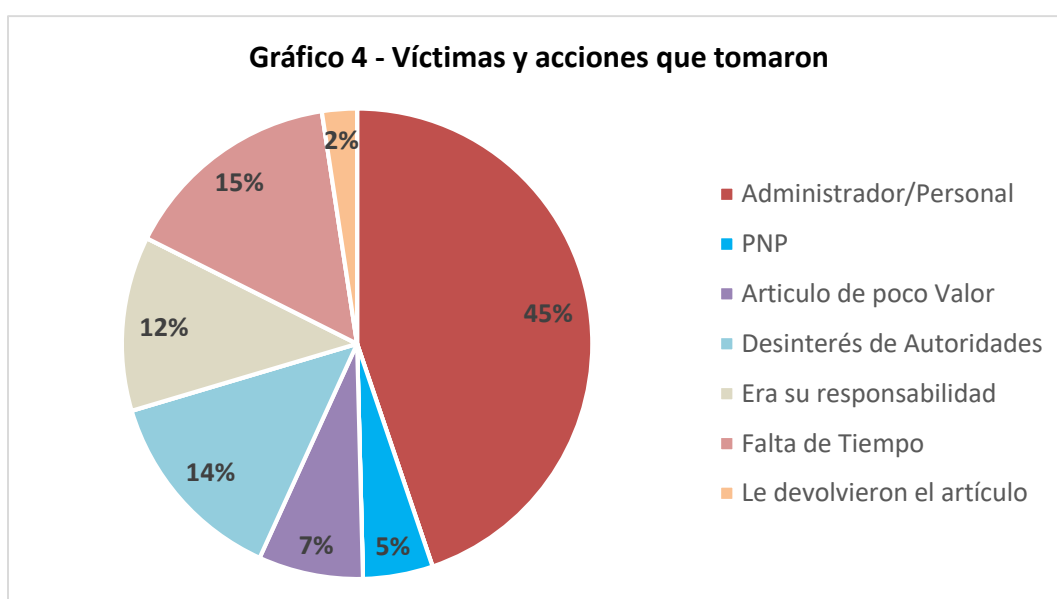
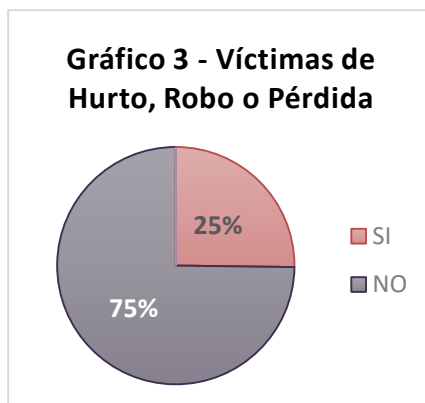
- Igualmente, el género femenino representa 52% de las personas encuestadas, y el masculino, el 48%. (Tabla 2 y Gráfico 2)

Tabla 2 –Género	
Masculino	242
Femenino	258
Total	500



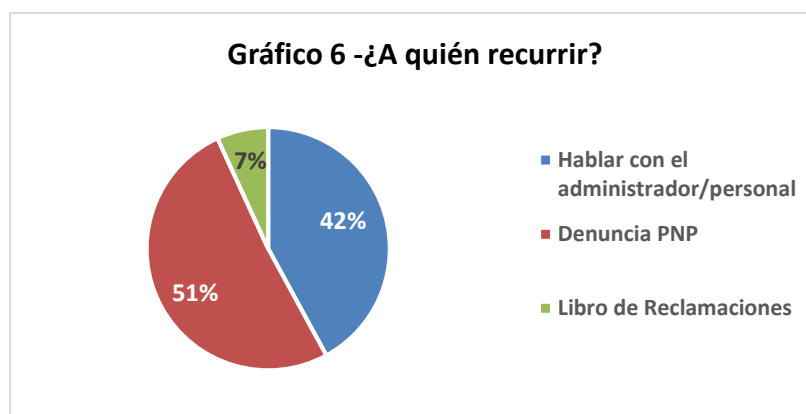
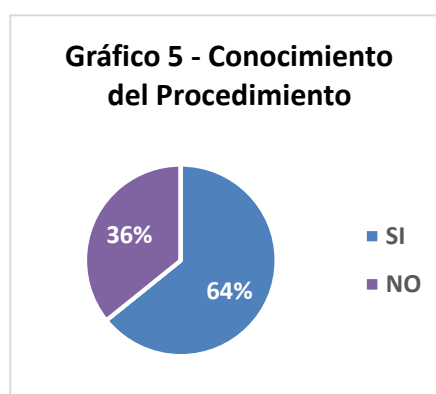
- Del total de personas encuestadas, solo el 25% fue víctima de robo, hurto, o sufrió la pérdida de algún artículo personal dentro de establecimientos comerciales, de los cuales, el 50% procedieron a denunciar el hecho, ya sea mediante una denuncia policial o comunicando al personal administrativo. (Tabla 3, Gráficos 3 y 4)

TABLA 3 – Víctimas, Lugar del Incidente y Procedimiento							
Víctimas		Lugar		Denuncia		¿A quién/Razón?	
SI	126	Banco	2	SI	62	Administrador/Personal	56
		Cabina de Internet	2				
		Cine	2				
		Clínica	2			PNP	6
		Complejo Deportivo	3				
		Discoteca	9				
		Gimnasio	4	NO	64	Artículo de poco Valor	9
		Hotel	2				
		Instituto	5				
		Recreo Turístico	1			Desinterés de Autoridades	17
		Restaurante	31				
		Snack	6				
		Supermercado	17			Era su responsabilidad	15
		Tienda de Abarrotes	9				
		Tienda por Departamento	27				
Universidad	4	Falta de Tiempo	19				
		Le devolvieron el artículo	3				
NO	374						



- De las 500 personas encuestadas, el 64% tiene nociones de lo que se debe realizar después de haber sido víctimas de robo, hurto o pérdida de artículos personales dentro de establecimientos comerciales, mientras que el otro 36% desconoce. (Tabla 4, Gráficos 5 y 6)

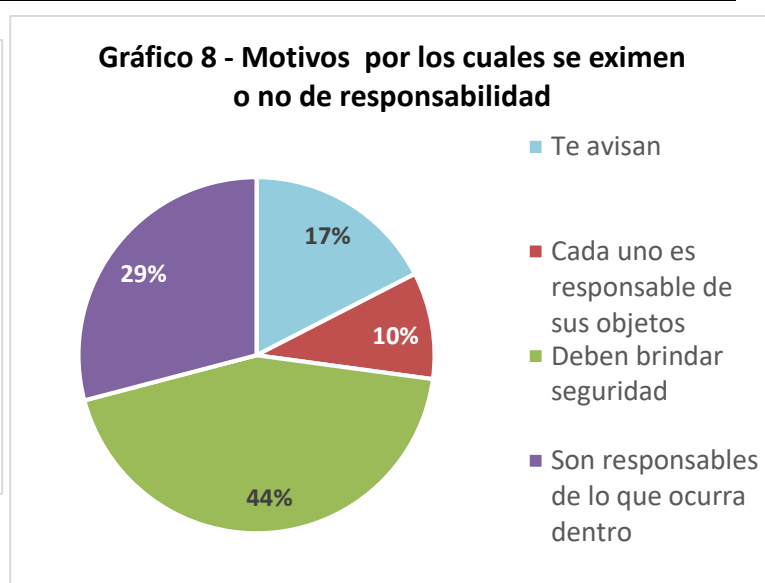
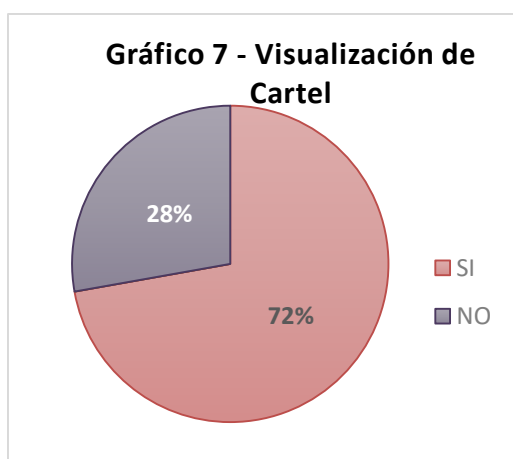
TABLA 4 – Conocimiento del Procedimiento y a quienes recurren			
Conocimiento del procedimiento		¿A quién recurren?	
SI	321	Hablar con el administrador/personal	135
		Denuncia PNP	164
		Libro de Reclamaciones	22
NO	179		
Total			
500			



- Del total de personas encuestadas, el 72% recuerda haber visto en alguna oportunidad, un cartel en el que se hace alusión que el establecimiento comercial no se hace responsable de la pérdida, hurto, robo o extravío de los artículos personales de los consumidores, de los cuales el 73% considera que dicho cartel no exime de responsabilidad al

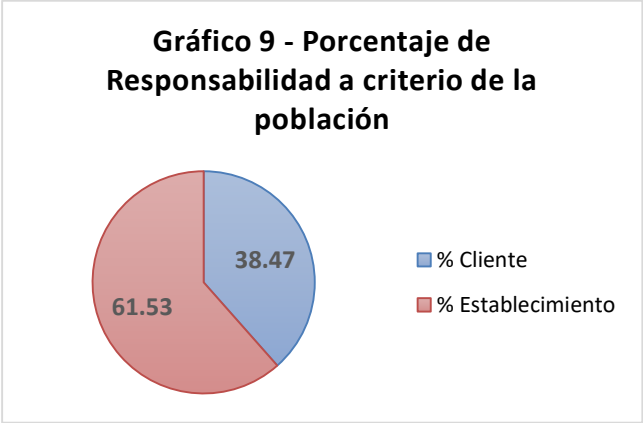
establecimiento comercial frente a dichas circunstancias. (Tabla 5, Gráficos 7 y 8)

TABLA 5 – Visualización del cartel y eximente					
¿Vieron el Cartel?		¿Se eximen?		Motivo	
SI	361	SI	98	Te avisan	63
				Cada uno es responsable de sus objetos	35
		NO	263	Deben brindar seguridad	158
				Son responsables de lo que ocurra dentro	105
NO	139				
Total					
500					



- Las personas encuestadas consideran que los clientes tienen un 38.47% de responsabilidad frente a las circunstancias materia de investigación, mientras que el establecimiento comercial tiene un 61.53%. (Tabla 6 y Gráfico 9)

TABLA 6 - Porcentaje de Responsabilidad	
% Cliente	38.47
% Establecimiento	61.53
Total	100



V. DISCUSIÓN

Si bien el Indecopi adquiere competencia para conocer los casos referidos al robo, hurto o pérdida de artículos personales en establecimientos comerciales, deben existir factores determinantes que permitan poder resarcir el daño patrimonial ocasionado a la parte agraviada y solicitado en su denuncia. A fin de establecer variables de predictibilidad que permitan a los ciudadanos conocer si la denuncia interpuesta ante el ente administrador, prosperaría o no, se tuvo en cuenta las circunstancias concomitantes en cada caso en particular, así como las consideraciones expuestas en las resoluciones finales de los órganos resolutores del Indecopi, encontrándose así factores en común como la implementación de medidas de seguridad, la interposición de una denuncia previa ante la comisaría del distrito, si existe una responsabilidad directa o indirecta sobre los artículos personales de los clientes, entre otros y como dichos factores repercuten en la decisión del Indecopi.

Recordemos que el Indecopi adquiere competencia al denunciar la falta de implementación de medidas de seguridad en el establecimiento comercial que habrían permitido la comisión de los hechos denunciados ante el órgano administrativo, y no el hecho concreto de robo o hurto, dado que los mismos tienen una naturaleza penal, por lo que los mismos deben ser esclarecidos en un proceso penal.

En ese sentido, se tiene que muy pocas veces el Indecopi ordena medidas correctivas, a pesar de que se haya comprobado la infracción al CPDC. Ello obedecería a que, si bien se corrobora los hechos denunciados y consecuentemente la comisión de la infracción, existiría una dificultad al

momento de acreditar la existencia de los bienes materia de denuncia, y muy por el contrario el Indecopi solo impondría una sanción por la infracción, situación que no beneficia en lo absoluto al denunciante, pues, como se dijo en líneas anteriores, el origen de la denuncia radica en que se le retribuya el daño ocasionado que se encuentra plasmado en la medida correctiva.

Asimismo, se advierte que la importancia de los bienes materia de investigación, así como el conocimiento de procedimiento posterior a los hechos o la falta de interés para actuar, son relativamente proporcionales al índice de casos denunciados ante el Indecopi, independientemente de la cantidad de casos que se pueden suscitar en la actualidad, pues acorde a la encuesta realizada, solo 13 de 50 personas son víctimas en al menos una oportunidad, de robo, hurto o pérdida de artículos personales en establecimientos comerciales. Y es que, de la información recopilada para la elaboración del presente trabajo de investigación, los casos denunciados no superan los 50 entre los años 2013 al 2018, teniendo en cuenta que, en muchas ocasiones, las resoluciones de primera instancia fueron apeladas y derivadas inclusive a la Sala Especializada en Protección al Consumidor. Más aún si se suma el hecho de que son muy pocos los casos que trascienden del ámbito penal al ámbito administrativo, pues mayormente los clientes recurren al personal administrativo primero para solucionar el problema suscitado, y muy poco a la policía, quedando solo como un problema interno entre consumidor y proveedor, que muy pocas veces llega a mayores, o bien por la falta de interés de solucionar el problema, o por considerar que no se conseguirá nada si se continua con denunciar o reclamar, pues son más las personas que tienen nociones de lo que debe realizar la víctima de dichos hechos.

En cuanto al caso en concreto, teniendo en cuenta los fallos de los órganos resolutivos del Indecopi, se advierte que el Indecopi declara fundada la denuncia a favor del denunciante cuando se evidencia que el establecimiento comercial tenía una responsabilidad directa sobre el bien y cuando no se corrobore la correcta implementación de las medidas de seguridad dentro del establecimiento comercial que permitieron que los hechos se susciten, más allá si se cuenta con cámaras de seguridad o con cualquier otro medio que brinde seguridad al consumidor o a sus pertenencias, o si se procede con denunciar al establecimiento comercial ante las autoridades policiales. Las decisiones del Indecopi repercutirán sobre el grado de responsabilidad que pueda tener sobre los bienes, así como la correcta implementación de las medidas de seguridad establecidas como tal. Y es que, si el Indecopi considera que las medidas implementadas en el establecimiento no brindan la seguridad mínima que debe proporcionar, puede ordenar como medida complementaria la implementación de alguna nueva.

Igualmente, el que un establecimiento comercial no tenga responsabilidad algún frente a los hechos materia de investigación, no está condicionado a que este haya colocado o no un aviso o haya comunicado de alguna u otra manera que frente al robo, hurto o pérdida de artículos personales este se encuentra eximido de responsabilidad, pues ello obedece al deber de idoneidad y seguridad mínima que deben brindar. Ello se puede contrastar con los datos obtenidos de la encuesta realizada, pues de 361 personas que observaron dicho cartel, 263 consideran que el mismo no lo libra de responsabilidad alguna. Es preciso hacer mención que para el Indecopi solo debe demostrarse la correcta implementación

de las medidas de seguridad, no siendo un factor determinante y de relevancia la implementación de un aviso de esa naturaleza.

Finalmente, el establecimiento comercial no es el único responsable por los hechos que pueden acaecer en el día a día, pues también dichos sucesos ocurren por la imprudencia y descuido de los ciudadanos. Ello se hace mención en alguno de los fallos del Indecopi donde se espera que el consumidor actúe razonablemente y con criterio, índice que se puede contrastar inclusive con la opinión de los encuestados, quienes hacen alusión que, frente a dichas circunstancias, los establecimientos comerciales son responsables en un 61.53% de los casos, y un 38.47% lo son los ciudadanos.

Por otro lado, al principio del desarrollo del presente trabajo, se vio pertinente implementar una segunda encuesta dirigida a establecimientos comerciales, ello con el fin de poder contrastar los resultados con la información obtenida. Sin embargo, los establecimientos comerciales se muestran renuentes en no brindar la información solicitada, quizás por el temor de que su imagen se vea perjudicada. Fueron muy pocos los establecimientos que dieron respuesta a la encuesta, no obstante, consideramos que las respuestas no responden a la realidad observada, puesto que algunos encuestados manifestaron haber sido víctimas de los hechos materia de investigación en un establecimiento determinado, y el establecimiento comercial en su encuesta, alegaba que dichos hechos no se suscitan hasta el momento.

VI. CONCLUSIONES

Al igual que en la exposición de los resultados obtenidos, se vio pertinente dividir las conclusiones de la investigación teniendo en consideración los enfoques cualitativo y cuantitativo:

- **Enfoque Cualitativo (Análisis de resoluciones finales de los órganos resolutores del Indecopi emitidas entre 2013 a 2018)**
 - El Indecopi adquiere competencia sobre los casos de robo, hurto o pérdida de artículos personales en establecimientos comerciales cuando se denuncia la falta y/o incorrecta implementación de medidas de seguridad dentro del establecimiento que coadyuvaron a la comisión de dichos hechos, sancionándose la infracción y no los delitos cometidos propios de un proceso penal. En cuanto a las medidas correctivas que son principalmente la razón de la denuncia, su imposición es evaluada en cada caso en particular, dependiendo si se acredita la preexistencia de los bienes, así como la responsabilidad que tenía el establecimiento sobre los mismos.
 - El deber de idoneidad establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor toma muchas formas sobre los derechos protegidos del consumidor, debido a la naturaleza de derecho expectatio que tiene, tal como es el caso de la seguridad con la que debe contar todo establecimiento comercial, pudiendo alcanzar a consumidores que no necesariamente son denominados estrictamente como tales al no haber adquirido productos o servicios, sino que el Código salvaguarda sus derechos de manera equiparada a ellos.

- **Enfoque Cuantitativo (Encuesta aplicada)**

- Los ciudadanos en su mayoría, conocen sus derechos, así como tienen nociones sobre las acciones que deben realizar si son víctimas de robo o hurto, o sufren la pérdida de sus bienes dentro de un establecimiento comercial. Las personas que son víctimas de estos hechos, prefieren solucionarlo de manera directa con el personal encargado del establecimiento y en pocas ocasiones optan por denunciar a agentes externos a la relación de consumidor/proveedor.

VII. RECOMENDACIONES

- Cuando una persona sufre el robo, hurto o pérdida de sus artículos personales, lo primero que debe hacer es hablar con el personal del establecimiento comercial, o inclusive con el administrador de la empresa, a fin de solucionar el problema de la manera más rápida posible. Si a pesar de ello, el problema no es solucionado, es recomendable solicitar el libro de reclamaciones o interponer una denuncia policial, siempre y cuando uno considere tener la razón y que dichos hechos no se hayan originado por imprudencia o descuido nuestro.
- En trabajos posteriores referidos al tema, se sugiere contar con mayor participación de los establecimientos comerciales, a fin de canalizar la información brindada por los mismos y compararlas con los datos brindados por la población.
- Existe poca bibliografía sobre el tema, por lo que lo recomendable es usar cualquier medio de información, así como cualquier aporte que se encuentre al alcance público.
- El Indecopi mantiene criterios en muchas de sus resoluciones sobre casos, por lo que no está demás revisar las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.

VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

- Rivas Belotti, R. (1992). Derechos del consumidor, Tesis para optar el grado de Bachiller en Derecho. Lima: Editorial de la Universidad Particular de San Martín de Porres.
- Malpartida Castillo, V. (2003). El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado. Lima: Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ovalle Favela, J. (2000). Derechos del Consumidor. México D.F.: Editorial de la Cámara de Diputados y la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bullard Gonzales, A.(2010). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. Recuperado de <http://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76>
- Carbonell O'Brien, E.(2010). Análisis al Código de Protección y defensa del consumidor. Lima: Jurista Editores E.I.R.L.
- Chanamé Orbe, R. (2009). Diccionario Jurídico. Términos y conceptos. Lima: ARA Editores.

- Hurtado Pozo, J. (1987). Manual de Derecho Penal. Lima: Editorial EDIILI

- Salinas Siccha, R. (2010). Derecho Penal, Parte especial. Lima: Editorial Grijley, Vol. II

- Durand Carrion, J. B. (2011). Los vacíos del Nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor y su repercusión en los derechos del consumidor, perspectivas y efectos en el Derecho Civil. Lima: Editorial de la Universidad San Martín de Porres.

- Wajntraub, J. H. (2004). Protección Jurídica del Consumidor. Buenos Aires:LexisNexis – Depalma.

- Villota Cerna, M. A. (2006). Contrato de Consumo, Protección mínima del contrato de consumo y cláusulas abusivas. Recuperado de http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2015/12/EL_CONTRATO_DE_CONSUMO.pdf.

- Arias-SchreiberPezet, M. (2002). Exegesis del Código Civil Peruano de 1984. Lima: Gaceta Jurídica.

- Aguila Grados, G.Capcha Vera, E. (2007). El ABC del Derecho Civil.Lima: Editorial EGACAL.

- Villa Stein, J. (2001).Derecho Penal. Parte especial.Lima: Editorial San Marcos. Vol. II-A.
- Rojas Vargas, F. (2013). Los Delitos contra el patrimonio en la jurisprudencia. Lima: Gaceta Jurídica.
- Paredes Infanzon, J.(2013). Robo y Hurto. Lima: Gaceta Jurídica.
- Espinoza Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor.Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/12116/12682>
- Baca Oneto, V. S. (2013). Protección al consumidor. Análisis de las funciones del Indecopi a la luz de las decisiones de sus órganos resolutivos.Lima: Editorial del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
- Espinoza Espinoza, J. Hacia la protección del ‘eslabón perdido’. El reconocimiento de la categoría del consumidor equiparado. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5110605.pdf>.
- Northcote Sandoval, C. (2013). Criterios del Indecopi sobre el deber de idoneidad. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/259708320/Criterios-Del-INDECOPI-Sobre-EI-Deber-de-Idoneidad>.

- Espinoza Espinoza, J. (2005). Sobre el ámbito de competencia de la comisión de Protección al Consumidor del Indecopi y los Alcances de la Relación de Consumo (... o sobre la necesidad de diferenciar ambos escenarios). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/16963/17265>
- Establecimiento comercial. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Establecimiento_comercial
- Del Real Martin, J. (2015). Establecimiento Comercial. Recuperado en <https://www.consumoteca.com/comercio/comercio-en-general/establecimiento-comercial/>
- El Pino Inmobiliaria. (2017). Los 3 pasos para abrir un establecimiento comercial en el Perú. Recuperado de <http://www.elpino.com.pe/los-3-pasos-abrir-establecimiento-comercial-peru/>
- Derecho del Consumo. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Derecho_del_consumo

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta a ciudadanos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

RESPECTO AL ENCUESTADO (A)

Edad Promedio: De 15 – 60 AÑOS

Entre 15 -17 (___) - Entre 18 – 30 (___) - Entre 31-45 (___) - Entre 46 – a más (___)

Género: Masculino _____ Femenino _____

Ocupación: _____

Responda las siguientes preguntas con una “X”, y de ser el caso complete los renglones en blanco. Recuerde que estas cuestiones planteadas no corresponden a circunstancias o fines electorales o políticos, el resultado solo tendrá validez y efectos académicos.

1. ¿Alguna vez ha sufrido el robo o pérdida de sus artículos personales en un establecimiento comercial?

a) Si (___)
Mencione los lugares:

b) No (___)

Si la respuesta es afirmativa

2. Posterior al hecho, ¿denunció a alguna autoridad lo ocurrido?

a) Sí (___)
Mencione a quién:

b) No (___),
Porque? _____

Mencione lo que pasó posteriormente:

3. ¿Conoce que es lo que se debe hacer si una persona es víctima de dichos hechos delictivos en un establecimiento comercial?

a) Si (___)
Detalle:

b) No (___)

4. ¿Alguna vez visualizó un cartel donde se hacía referencia que el establecimiento no se responsabilizaba por el robo, pérdida o extravío de artículos comerciales dentro del mismo?

a) Si (___)

b) No (___)

Considera Ud. Que dicho cartel exime de responsabilidad al establecimiento comercial frente a algún tipo de hecho delictivo mencionado con anterioridad (si o no) ¿Por qué?:

5. A criterio suyo, y haciendo un balance de los casos de robo y/o pérdida de artículos personales en establecimientos comerciales ¿cuál sería el porcentaje de responsabilidad del cliente y el establecimiento comercial en dichas circunstancias?

- Cliente:
- Establecimiento Comercial:

ANEXO 2: TABLA 1 (Análisis de Resoluciones del INDECOP)

N°	Número de Resolución	Órgano e Instancia	Fecha de emisión	Apelación	Denunciado	Lugar de ocurrencia de los hechos	Objeto sustraído	Circunstancias	Medidas de Seguridad	Custodia de Bienes	Denuncia Penal	Servicio Principal de Seguridad	Fallo	Motivo	Responsabilidad	Medidas Correctivas	Sanción
1	058-2014/CC1	Comisión - Primera	14/01/2015	No	Clínica San Felipe S.A.	Hall principal de la Clínica	Laptop, ipads, tablet, celulares	Se dejó los artículos en el hall principal mientras se coordinaba la operación	No se hace referencia	No, debido a que los mismos se dejaron en el hall principal, lugar de acceso al público	Si	No	Infundado dicho extremo	Si bien existe obligación de adoptar medidas, no podría extenderse a los accesos que son de libre tránsito	NO	Ninguna	Ninguna
2	204-2015/SPC	Sala - Apelación ILN	26/01/2015	Sala	Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.	Playa de estacionamiento del Centro Comercial	Automóvil	Dejo su vehículo en la playa de estacionamiento, y al retornar, no lo encontró	Personal de Seguridad	Si, al brindar como servicio la custodia de vehículos	Si	Si	Fundado	Obran medios probatorios que acreditan el hurto del vehículo	SI	1677.72 US y S/. 4483.20	5 UIT
3	225-2015/CPC-LAM	Comisión - Primera	10/04/2015	3574-2015-SPC; Confirma	Cencosud Retail Peru S.A.	Playa de estacionamiento del Centro Comercial	Cartera con documentos, dinero en efectivo, libros	Dejo su vehículo con los objetos antes mencionados, y al regresar a la zona de parqueo, advirtió la chapa violentada y la falta de dichos artículos	Personal de Seguridad	No, debido a que los bienes se encontraban dentro del vehículo	Si	Si	Infundado dicho extremo	No se acredita la existencia de bienes sustraídos dentro del vehículo	NO	Ninguna	Ninguna
4	275-2015/CPC-LAM	Comisión - Primera	30/04/2015	4038-2015-SPC; Confirma	Cineplex S.A.	Sala de cine	Cartera, celulares, billetera con documentos	Durante la proyección de la película, se le arrebató violentamente la cartera con las cosas dentro	Colaboradores, cámaras	No, debido a que los bienes se encontraban con la denunciante	Si	No	Fundado	No se llegó a acreditar que contaba con mecanismo de seguridad alguno	NO	Implementar mecanismos de seguridad	10 UIT
5	333-2015/CC2	Comisión - Primera	6/03/2015	No	Hipermercados Tottus S.A.	Hipermercado	Tarjeta de crédito y DNI	Dentro de las instalaciones sustrajeron de su cartera dichos documentos	Cámaras (no hay registros)	No, debido a que los bienes se encontraban con la denunciante	No	No	Infundado dicho extremo	Los bienes se encontraban en la esfera de control de la denunciante	NO	Ninguna	Ninguna
6	668-2015/CPC-PIU	Comisión - Primera	28/10/2015	3898-2016-SPC; Confirma, modifica fundamentos	Transportes El Pino	Dentro del autobús (equipaje de mano)	Mochila, laptop, documentos, dinero en efectivo	Sustrajeron la mochila durante el viaje de Talara a Lima	No se hace referencia	No, debido a que los bienes se encontraban con la denunciante	Si	No	Infundado dicho extremo	La denunciada cumplió con adoptar las medidas de seguridad durante el viaje	NO	Ninguna	Ninguna
7	918-2015/CC2	Comisión - Segunda	11/06/2015	No	Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Veá)	Playa de estacionamiento del Centro Comercial	Mochila, laptop, ipad, celular, usb, audífonos, documentos varios	Dejo su vehículo con los objetos antes mencionados en la maleta, retorno, y al llegar a casa notó que los objetos no estaban	No se hace referencia	No, debido a que debió declarar los bienes con los que estaba ingresando	Si	Si	Infundado dicho extremo	No se acreditó que no se haya informado al denunciante de que debía declarar sus bienes, y por no percatarse con anterioridad a llegar a su casa	NO	Ninguna	Ninguna
8	1172-2015/SPC	Sala - Apelación LOR	13/04/2015	Sala	Empresa Turística G.M. S.A.C. (Hotel Marañón)	Habitación de Hotel	Equipo de cómputo, Dinero en efectivo	Pidieron el cambio de habitación y dejaron la llave en recepción. Al retornar no encontraron los bienes	Cámaras, Personal	Si, debido a que las cosas estaban dentro de la habitación que ellos arrendaron	Si	No	Fundado	La denunciada no cumplió con adoptar las medidas de seguridad a fin de evitar la sustracción de bienes (identificación de terceros)	SI	Ninguna	2 UIT

9	1415-2015/CC2	Comisión - Primera	20/08/2015	No	Real Plaza S.R.L.; Central Parking System Perú S.A.	Playa de estacionamiento del Centro Comercial	Laptops, Tablets, Billetera con documentos personales, mochilas	Dejo su vehículo con los objetos antes mencionados, y al regresar a la zona de parqueo, advirtió las puertas violentadas y la falta de dichos artículos	Personal de Seguridad	No, debido a que los bienes se encontraban dentro del vehículo	Si	Si	Infundado dicho extremo	El denunciante no informó sobre los bienes que se encontraban en el interior de su auto	NO	Ninguna	Ninguna
10	1629-2015/SPC	Sala - Apelación ILN	25/05/2015	Sala	Cencosud Retail Peru S.A.	Playa de estacionamiento del Centro Comercial	Automóvil	Dejo su vehículo en la playa de estacionamiento, y al retornar, no lo encontró	Personal de seguridad	Si, al brindar como servicio la custodia de vehículos	Si	Si	Fundado	Obran medios probatorios que acreditan el hurto del vehículo, y no existen medios que acrediten que no haya sido responsabilidad de la denunciada	SI	Monto equivalente al vehículo	5 UIT
11	1914-2015/CC2	Comisión - Segunda	5/11/2015	No	Cineplex S.A.	Sala de cine	Billetera	Dejó su billetera en la sala de cine, y por ser la última función acudió al día siguiente	Colaboradores, cámaras	No, debido a que los bienes se encontraban con la denunciante	No	No	Infundado	Brindo un servicio de asistencia idóneo	NO	Ninguna	Ninguna
12	2841-2014/CC2	Comisión - Segunda	19/12/2014	No	Inversiones Tomás Valle S.A.C.	Restaurante	Dinero en efectivo	Dejo su bolso, regresó al día siguiente y la condujeron a un área a recoger su bolso y se percató que faltaba dinero	Personal, Cámaras	No, debido a que los bienes se encontraban con la denunciante, pese a ello, custodió los bienes	No	No	Infundado	Quedó acreditado que se brindaron las medidas de seguridad adecuadas	NO	Ninguna	Ninguna
13	1666-2012/CPC	Comisión - Segunda	9/05/2012	No	Francisco Chui Lau S.A.C.	Restaurante	Cartera con documentos, dinero en efectivo	Dejo su cartera en la mesa a fin de servirse el buffet, y al regresar no la encontró	Personal, cámaras, mozos, ganchos debajo de las mesas	No, debido a que los bienes se encontraban con la denunciante	Si	No	Infundado	Quedó acreditado que se brindaron las medidas de seguridad adecuadas	NO	Ninguna	Ninguna
14	4212-2012/CPC	Comisión - Segunda	20/11/2012	No	Hipermercados Metro S.A.	Hipermercado	Videocámara, Solución Karlon	Dejó en sus pertenencias en un locker, asegurándolo con llave, y al regresar por ellas después de sus compras, el mismo se encontraba vacío	Locker, Personal, Cámaras	Si, al haber dejado sus bienes en custodia de la empresa	Si	Si	Fundado	Obran medios probatorios que acreditan el hurto, y no existen medios que acrediten que no haya sido responsabilidad de la denunciada	SI	S/.9.00 o una solución Karlon	3 UIT
15	235-2013/CC2	Comisión - Primera	2/04/2013	No	United Gym S.A.C.	Gimnasio (Zona de casilleros)	Tarjeta de crédito, licencia de conducir y tarjetas de débito	Dejo al personal sus cosas, le entregaron una llave de casillero, y luego de regresar a recoger y retirar sus cosas, fue al banco donde le preguntaron si hizo uso de su tarjeta, momento donde se percató del incidente	Locker, Personal, Cámaras	Si, al haber dejado sus bienes en custodia de la empresa	Si	Si	Infundado	No se acreditó la responsabilidad de la denunciada por la pérdida de artículos	NO	Ninguna	Ninguna

16	274-2013/CC2	Comisión - Primera	9/04/2013	No	Inversiones Fisa S.A.	Salón Vip del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez	Laptop	Solo se menciona el hecho de que robaron su laptop	Personal, cámaras	No, debido a que los bienes se encontraban con el denunciante	Si	No	Infundado	El bien se encontraba en la esfera de control del denunciante, y no se acreditó que la empresa no cuente o no haya brindado medidas de seguridad	NO	Ninguna	Ninguna
17	977-2013/CC2	Comisión - Primera	13/08/2013	No	Hipermercados Metro S.A.	Hipermercado	Celular	Estando dentro del hipermercado, sustrajeron su celular del bolsillo de su chompa	Personal de Seguridad	No, debido a que el bien se encontraban con la denunciante	No	No	Infundado	El bien se encontraba en la esfera de control del denunciante, y no se acreditó que la empresa no cuente o no haya brindado medidas de seguridad	NO	Ninguna	Ninguna
18	233-2014/SPC	Sala - Apelación LAM	27/01/2014	Sala	Marfil Perú E.I.R.L.	Habitación de Hotel	Dinero en efectivo, documentos, billetera y prendas de vestir	Dejó la llave en recepción. Al retornar no ubicaron las llaves y al entrar a la habitación no encontraron los bienes	No se hace referencia	Si, debido a que las cosas estaban dentro de la habitación que el arrendó	No	Si	Fundado	Se reconoció el extravío de las llaves, y no se corroboró que se pusieran a disposición de sus clientes los mecanismos de seguridad a fin de resguardar bienes de valor	SI	Implementar mecanismos de seguridad	Amonestación (Reformatio in peius)
19	699-2014/SPC	Sala - Apelación AQP	27/02/2014	Sala	Fanny Alessandra Reyes Medina	Habitación de Hotel	Computadoras, Tablet, Disco Duro externo, Joyas	Dejaron su equipaje en la habitación asignada, y al regresar se percataron que la chapa de la puerta había sido manipulada	Personal, Cámaras	Si, debido a que las cosas estaban dentro de la habitación que ellos arrendaron	Si	Si	Fundado	Las medidas de seguridad implementadas no resultaron ser suficientes para evitar el robo de los bienes de los denunciados	SI	S/.180 (Precio de las dos maletas)	3 UIT
20	3895-2015/SPC	Sala - Apelación LAM	10/12/2015	Sala	Open Plaza S.A.	Playa de estacionamiento del Centro Comercial	Celular	Dejo su vehículo con el objeto antes mencionado, y al regresar a la zona de parqueo, advirtió la puerta posterior estaba abierta y la falta de dicho artículo	Personal de Seguridad	No, debido a que los bienes se encontraban dentro del vehículo	Si	No	Infundado	El denunciante no informó sobre los bienes que se encontraban en el interior de su auto, ni se acreditó el ingreso de su vehículo	NO	Ninguna	Ninguna
21	2140-2016/SPC	Sala - Apelación ICA	13/06/2016	Sala	Inversiones Elmiland S.A.C	Playa de estacionamiento	Mototaxi	Fue al centro comercial, y al regresar al estacionamiento, advirtió que no estaba su vehículo	Personal	Si, al brindar como servicio la custodia de vehículos	Si	Si	Fundado	Obran medios probatorios que acreditan el hurto del vehículo y que no se hayan actuado medidas de seguridad	SI	Se deja sin efecto debido a que el vehículo fue devuelto y el denunciante no mostró disconformidad alguna	2 UIT
22	2364-2016/SPC	Sala - Apelación CC2	28/06/2016	Sala	Cencosud Retail Peru S.A.	Hipermercado	Celular	Mientras realizaba compras, fue víctima de hurto	Personal, Cámaras	No, debido a que los bienes se encontraban con la denunciante	Si	No	Fundado	Debido a que no permitió la visualización de los videos de seguridad	SI	Ninguna	1 UIT

23	3763-2016/SPC	Sala - Apelación LAL	5/10/2016	Sala	Blue Marin Bleach Club S.A.	Habitación de Hotel	Dinero en efectivo, joyería	Cuando dejaron sus cosas, advirtieron que las cerraduras estaban malogradas, y luego de regresar de almorzar, no encontraron los bienes en mención	Personal	Si, debido a que las cosas estaban dentro de la habitación que ellos arrendaron	Si	Si	Fundado	Debido a que el hotel aceptó los cargos, mediante carta (cerraduras dañadas, y no se adoptaron las medidas de seguridad necesarias)	Si	Implementar mecanismos de seguridad	2 UIT; 2 UIT
24	1413-2017/SPC	Sala - Apelación CC2	18/04/2017	Sala	Clínica Internacional S.A.	Habitación de la Clínica	Celulares	Estando hospitalizada y mientras se encontraba en el baño de su habitación, ingresó una persona y hurto sus 2 celulares	Personal, cámaras	Si, debido a que las cosas estaban dentro de la habitación	Si	Si	Fundado	No se acreditó que la denunciada haya adoptado las medidas de seguridad inmediatas	Si	Ninguna	0.8 UIT
25	392-2017/CPC-PIU	Comisión - Segunda	10/05/2017	No	Supermercados Peruanos S.A. (Plaza Veá)	Hipermercado	Dinero en efectivo	Dentro de las instalaciones, fue víctima de hurto de su dinero	Personal, cámaras	No, debido a que la denunciante se encontraban con el dinero bajo su poder	No	No	Fundado	No se acreditó que la denunciada haya adoptado las medidas de seguridad inmediatas	Si	Ninguna	5 UIT
26	118-2018/SPC	Sala - Apelación ILN	17/01/2018	Sala	Centro Comercial Plaza Norte S.A.C.	Hipermercado	Automóvil	Fue al centro comercial, y al regresar al estacionamiento, advirtió que no estaba su vehículo	Personal, cámaras	Si, al brindar como servicio la custodia de vehículos	Si	Si	Fundado	Obran medios probatorios que acreditan el hurto del vehículo y que no se hayan actuado adecuadamente las medidas de seguridad	Si	Nulo	3 UIT