



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA
 PROCEDIMIENTO : DE PARTE
 DENUNCIANTE :
 DENUNCIADA : SIGDELO S.A.C. – PIZZA HUT
 MATERIA : DEBER DE INOCUIDAD
 ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse probado que haya puesto a disposición de la consumidora el producto “pizza hawaiana” con un cabello en su interior. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

Lima, 14 de octubre de 2024

ANTECEDENTES

1. El 25 de junio de 2023, complementado con escrito del 7 de agosto de 2023, la señora ██████████ -la señora ██████████- interpuso una denuncia contra Sigdelo S.A.C., antes Telepizza Andina S.A.C.¹, -Pizza Hut-, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código-, las cuales habrían ocurrido en el establecimiento del proveedor ubicado en avenida Sánchez Cerro 234, manzana PC05, lote A-B - Real Plaza Piura.
2. El 24 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura -la Secretaría Técnica de la Comisión- emitió la Resolución 1, con la cual admitió a trámite la denuncia imputando lo siguiente a Pizza Hut:
 - i) Presunta infracción de los artículos 25° y 30° del Código, debido a que habría puesto a disposición de la señora ██████████ el producto “pizza hawaiana” con un cabello en su interior.
 - ii) Presunta infracción de artículo 24° del Código, debido a que no habría brindado respuesta, dentro del plazo legal, al reclamo interpuesto por la señora ██████████ el 27 de junio de 2023.
3. El 2 de octubre de 2023, Pizza Hut presentó sus descargos.
4. El 29 de noviembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción 235-2023/CPC-INDECOPI-PIU -IFI-, siendo que, los días 13 y 18 de diciembre de 2023, la señora ██████████ y Pizza Hut,

¹ Cabe indicar que el 17 de abril de 2024 se inscribió en la Partida Electrónica 12608184 (asiento B00017) la modificación de denominación social. M-SPC-13/1B 1/11



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

respectivamente, presentaron descargos al referido documento.

5. Por escrito del 18 de diciembre de 2023, Pizza Hut solicitó que se declare la confidencialidad del documento denominado “Anexo N° 02, normas de higiene y conducta en las áreas de elaboración”, extracto del Manual de Buenas Prácticas de Manipulación, ya que la información contenida en dicho documento detallaba procedimientos internos de su representada.
6. Mediante Resolución 0887-2023/INDECOPI-PIU del 20 de diciembre de 2023, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura –la Comisión– emitió la siguiente decisión:
 - i) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Pizza Hut, por infracción a los artículos 25° y 30° del Código, al haberse probado que puso a disposición de la señora ██████ el producto “pizza hawaiana” con un cabello en su interior; sancionándola con una multa de 5 UIT.
 - ii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Pizza Hut, por infracción del artículo 24° del Código, en virtud del allanamiento formulado respecto a no haber brindado respuesta, dentro del plazo legal, al reclamo interpuesto por la señora ██████ el 27 de junio de 2023; sancionándola con una amonestación.
 - iii) Dejó sin efecto la medida correctiva, ya que la denunciada cumplió con la devolución del dinero cancelado por el producto².
 - iv) Condenar a Pizza Hut al pago de las costas del procedimiento; adicionalmente, condenó al proveedor al pago de los costos del procedimiento, respecto al extremo referido a haber puesto a disposición de la denunciante un producto con un cabello en su interior.
 - v) Exonerar a Pizza Hut del pago de los costos del procedimiento respecto a la imputación que versa sobre la falta de respuesta al reclamo, en virtud del allanamiento presentado sobre dicho extremo.
 - vi) Disponer la inscripción de Pizza Hut en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi –RIS-.
7. El 30 de enero de 2024, Pizza Hut presentó recurso de apelación contra la Resolución 0887-2023/INDECOPI-PIU.
8. Considerando que las partes del procedimiento no apelaron los extremos de la Resolución 0887-2023/INDECOPI-PIU detallados en los puntos ii), iii) y v) del considerando 6 de la presente resolución, dichos extremos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

A. Sobre la confidencialidad

² Cabe precisar que, al hacer alusión al término “dejar sin efecto”, la Comisión se refirió a que, considerando que la denunciada reembolsó a la consumidora el dinero abonado por el producto materia de denuncia, decidió no otorgar medida correctiva alguna a favor de esta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

9. La Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI sobre Confidencialidad de la Información en los Procedimientos Seguidos por los Órganos Funcionales del Indecopi³, establece que podrá considerarse confidencial la información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante el Indecopi, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información; siendo que, incluida en dicha condición, se encuentra la información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, entre otros⁴ ⁵.
10. Mediante escrito del 18 de diciembre de 2023, Pizza Hut solicitó que se declare la confidencialidad del documento denominado “Anexo N° 02, normas de higiene y conducta en las áreas de elaboración”, extracto del Manual de Buenas Prácticas de Manipulación, ya que la información contenida en dicho documento detallaba procedimientos internos de su representada.
11. En atención a lo antes precisado, esta Sala aprecia que dicha información tiene carácter confidencial, toda vez que constituye secreto comercial, la cual es importante para el desarrollo de su actividad en el mercado, debiéndose mantener fuera del alcance de terceros, debido a que se encuentra referida a uno de los procedimientos internos de la proveedora.
12. Además, en atención a la naturaleza de tal información, no resulta necesario la existencia de un “resumen no confidencial”; por lo que, dicho requisito no sería aplicable. Por otro lado, en cuanto al plazo durante el cual debe mantenerse la confidencialidad de la información presentada por la denunciada, esta Sala considera que debe ser otorgada por plazo indefinido.
13. Por lo expuesto, y en virtud de la facultad establecida en el artículo 3.6 de la Directiva 001-2008/TRI-INDECOPI⁶, corresponde declarar la reserva y confidencialidad del documento denominado “Anexo N° 02, normas de higiene y conducta en las áreas de elaboración”, extracto del Manual de Buenas Prácticas de Manipulación, presentado por Pizza Hut; toda vez que constituye

³ Cuerpo normativo que desarrolla y reglamenta el procedimiento para otorgar un tratamiento confidencial a la información presentada en el marco de los procedimientos que se tramitan ante los órganos funcionales del Indecopi y garantizar la reserva de dicha información.

⁴ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 2. Información Confidencial. 2.1.** Puede declararse confidencial aquella información presentada por las partes o terceros en el marco de un procedimiento seguido ante INDECOPI o aquella información acopiada por el INDECOPI en el curso de sus actividades de supervisión, fiscalización y/o investigación, cuya divulgación implique una afectación significativa para el titular de la misma o un tercero del que el aportante la hubiere recibido, u otorgue una ventaja significativa para un competidor del aportante de la información. Puede también declararse confidencial aquella información que sea considerada reservada o confidencial por Ley. Entre éstas: () c) La información protegida por la respectiva regulación del secreto bancario, tributario, comercial, industrial, empresarial, tecnológico y bursátil.

⁵ En el artículo 3° del título IV de dicho cuerpo normativo, relativo a las disposiciones Generales, se establece sobre la declaración de confidencialidad de la información que la autoridad competente debe evaluar los siguientes factores: a) La pertinencia de la información para la evaluación o resolución de la materia controvertida en el procedimiento; b) Si dicha información ha sido divulgada lícitamente pues sólo podrá declararse confidencial aquella información que se ha mantenido reservada; y, c) La afectación que la divulgación de la información podría causarle a su poseedor, siendo que la carga de la prueba recaerá sobre el potencial afectado.

⁶ **DIRECTIVA 001-2008/TRI-INDECOPI. DIRECTIVA SOBRE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS SEGUIDOS POR LOS ÓRGANOS FUNCIONALES DEL INDECOPI. 3.- Declaración de confidencialidad de la información. ()**
3.6. Los órganos resolutivos del INDECOPI se pronunciarán sobre la confidencialidad de la información mediante acto o resolución debidamente motivado, pudiendo declarar la confidencialidad de la información de oficio.
() (Subrayado agregado).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

secreto comercial de la denunciada.

14. Sin perjuicio de lo anterior, si bien la Comisión no se pronunció sobre el pedido de confidencialidad planteado por Pizza Hut, cabe tener en cuenta que, el artículo 14°.1 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG- prevé la conservación del acto administrativo cuando el vicio de nulidad no sea trascendente⁷; por ejemplo, cuando se concluye indubitablemente que, de cualquier otro modo, el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido de no haberse producido el vicio.
 15. En tal sentido, esta Sala advierte que la declaración de confidencialidad del documento antes aludido no incidía en la evaluación del fondo del caso, por cuanto, en cualquier supuesto, la autoridad administrativa tiene acceso a su contenido al haber sido presentado por la denunciada al presente procedimiento; por lo que dicho vicio deviene en intrascendente, atendiendo a que dicho acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido. Por lo expuesto, se tiene por conservado el acto administrativo.
- B. Sobre la validez de la Resolución 0887-2023/INDECOPI-PIU
16. Mediante escrito de apelación del 30 de enero de 2024, Pizza Hut alegó, entre otros, que existían vicios en la motivación de la resolución apelada, pues el 18 de diciembre de 2023, presentó un escrito sin que sea valorado por la Comisión, pese a que presentó dicho documento con anterioridad a la emisión del acto administrativo impugnado.
 17. Al respecto, de la revisión de dicho escrito, se aprecia que la denunciada invocó: i) La falta de legitimidad para obrar de la señora ██████ en el presente procedimiento ya que, con anterioridad a la interposición de su denuncia, cumplió con devolver el precio pagado por el producto adquirido; y, ii) La vulneración a los principios de especialidad, debido procedimiento y tipicidad, al imputarle dos tipos infractores distintos en atención a un solo hecho denunciado.
 18. Sobre el particular, tal como se ha precisado previamente, el artículo 14°.1 del TUO de LPAG, establece que cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora. Asimismo, el artículo 14°.2 numeral 4 de la mencionada norma, establece que estamos ante un acto administrativo afectado por vicios no trascendentes, cuando se concluya indudablemente de cualquier otro modo

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 14.- Conservación del acto.** 14.1 Cuando el vicio del acto administrativo por el incumplimiento a sus elementos de validez, no sea trascendente, prevalece la conservación del acto, procediéndose a su enmienda por la propia autoridad emisora. 14.2 Son actos administrativos afectados por vicios no trascendentes, los siguientes: () 14.2.4 Cuando se concluya indudablemente de cualquier otro modo que el acto administrativo hubiese tenido el mismo contenido, de no haberse producido el vicio. ()



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

que dicho acto hubiese tenido el mismo contenido, de no haberse producido el vicio.

19. De la revisión de la decisión recurrida, se advierte que la Comisión no tuvo en cuenta el escrito presentado por Pizza Hut el 18 de diciembre de 2023, a pesar de que el referido documento fue presentado con antelación a la emisión de la resolución apelada -20 de diciembre de 2023-.
20. En ese sentido, si bien se ha verificado la existencia de un vicio en la resolución apelada, el Colegiado considera que este deviene en intrascendente; puesto que, aun sin la ocurrencia del referido vicio (es decir, incluso cuando dichos argumentos se hubieran considerado en el análisis), el sentido de lo resuelto por la Comisión no hubiera variado en modo alguno.
21. En efecto, respecto a lo señalado en el numeral i) del considerando 17, debemos precisar que el hecho de que el proveedor haya efectuado la devolución del importe abonado por la consumidora por la compra del producto en controversia no enerva que esta carezca de interés para obrar, pues precisamente acudió a la autoridad de consumo a denunciar la puesta a disposición de un producto que no resultaría inocuo, pues su derecho a la salud habría sido afectado ante tal circunstancia, situación que pone de manifiesto que la denunciante planteó la necesidad de que la autoridad administrativa evalúe el presunto perjuicio que se habría configurado en su contra. Este tipo de infracción no puede ser superada con la mera devolución de lo pagado, como pretende el apelante, lo cual implica que aún persiste el interés para obrar de la denunciante.
22. Ahora bien, respecto a lo señalado en el numeral ii) del considerando 17, este Colegiado evidencia que, efectivamente, la denuncia interpuesta contra Pizza Hut debió ser analizada como una presunta infracción a lo establecido en el artículo 30° del Código.
23. Para el caso de alimentos, tenemos el artículo 30° del Código, el cual vela por la inocuidad de los mismos, no siendo necesaria para su configuración la ingesta de un producto alimentario, sino únicamente determinar el rasgo de nocividad que éste contenga ante un potencial consumo⁸.
24. Distinto es el caso de lo contemplado en el artículo 25° del Código, pues el mismo resulta aplicable para aquellos casos en los cuales la infracción al deber de seguridad produce un riesgo injustificado a la integridad y salud de los consumidores⁹. En otras palabras, considerando lo acontecido en el caso en concreto, el tipo infractor adecuado era el artículo 30° del Código, al ser más especial.

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 30°.- **Inocuidad de los alimentos.** Los consumidores tienen derecho a consumir alimentos inocuos. Los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.

⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 25°.- **Deber general de seguridad.** Los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

25. No obstante, tal situación de modo alguno implica que se deba declarar la nulidad de la resolución apelada pues la Secretaría Técnica de la Comisión imputó ambos hechos infractores -25° y 30° del Código-, con lo cual, Pizza Hut -a lo largo del procedimiento-, pudo ejercer válidamente su derecho de defensa al conocer las conductas imputadas e incluso tomó conocimiento de las pruebas aportadas por la consumidora.
26. Por lo tanto, si bien se ha verificado la existencia de un vicio de motivación en la resolución apelada -razón por la cual corresponde efectuar un llamado de atención a la Comisión, exhortándola a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo-, el Colegiado considera que este deviene en intrascendente; dado que, de todos modos, el pronunciamiento de la Comisión no se habría visto afectado por los cuestionamientos del proveedor. Por tanto, conforme a lo dispuesto en el artículo 14°.2 del TUO de la LPAG, corresponde conservar la Resolución 0887-2023/INDECOPI-PIU, debido a que se ha verificado que el vicio detectado no resulta trascendente; y, en consecuencia, continuar con el análisis de la controversia.

Sobre el deber de inocuidad

27. El artículo 30° del Código, reconoce el derecho de los consumidores a consumir alimentos inocuos, señalando, además, que los proveedores son responsables de la inocuidad de los alimentos que ofrecen en el mercado, de conformidad con la legislación sanitaria.
28. El deber de inocuidad de un alimento implica que su preparación debe ser apta para el consumo humano, guardando dicho concepto una estrecha relación con el efecto nocivo que éste pueda producir en los consumidores. En ese sentido, para la configuración de una infracción de este deber, no necesariamente debe probarse la afectación particular por la ingesta de un alimento, sino que deberá determinarse el rasgo de nocividad que éste posee ante un potencial consumo por parte de un administrado.
29. Dicho supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de inocuidad del bien colocado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo probar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor probar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá probar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹⁰.

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor. El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

30. En el presente caso, la señora ██████ denunció que el 27 de junio de 2023, se acercó al establecimiento de Pizza Hut dentro del centro comercial Real Plaza, donde realizó la compra de una pizza hawaiana, siendo que, al momento de ingerir dicho producto, observó que dentro de la referida pizza se encontraba un cabello de color negro, ocasionándole malestar en su persona. Ante dicha situación, solicitó la devolución del dinero cancelado, el cual ascendió a S/ 19,90.
31. La Comisión decidió declarar fundada la denuncia contra dicho proveedor, por infracción del artículo 30° del Código, al considerar probado el hecho aludido por la consumidora.
32. Los fundamentos adoptados por la Comisión para arribar a tal decisión fueron los siguientes: i) La señora ██████ dejó constancia en el libro de reclamaciones de Pizza Hut que, el 27 de junio de 2023, adquirió una pizza hawaiana de dicho establecimiento, la cual se la habían entregado con un cabello lacio color negro; ii) Del vídeo y fotografías adjuntadas por la señora ██████ en su escrito de denuncia, se evidenciaba que efectivamente el producto contaba con un cabello de color lacio negro en su interior; y, iii) Si bien Pizza Hut en su escrito de descargos cuestionó los hechos denunciados y los medios probatorios presentados por la señora ██████; no presentó medio probatorio alguno que enervara el hecho denunciado y los medios probatorios presentados.
33. Sobre el particular, corresponde precisar que no constituye un hecho controvertido que la señora ██████ haya adquirido una Pizza hawaiana en el establecimiento de Pizza Hut el 27 de junio de 2023, pues en el expediente obra la Boleta de Venta Electrónica 00346786¹¹; además, dicha situación no ha sido desconocida por la recurrente.
34. En su recurso de apelación, Pizza Hut argumentó principalmente lo siguiente:
 - i) Que, en ningún caso reconoció que expendió un producto que contenía un cabello en su interior, por el contrario, en la misma hoja de reclamación -en el apartado observaciones y acciones adoptadas por el proveedor- su personal consignó que su representada trabajaba con los más altos estándares de calidad.
 - ii) Que, la denunciante no probó que la pizza fue entregada en la condición que alegaba -con un cabello en su interior-, la cual habría sido detectada curiosamente cuando ya había sido consumida.
 - iii) Que, desde la entrega efectiva del producto -donde la denunciante no reportó ninguna disconformidad con el producto-, hasta el reporte del problema, el producto estuvo expuesto a una serie de condiciones externas, más aún si se consideraba que la señora Infantes reconoció en su denuncia que se encontraba en el patio de comidas del centro

¹¹ En la foja 3 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

- comercial, lo cual era una zona común, fuera del dominio de su representada.
- iv) Que, de la revisión de los documentos médicos presentados por la denunciante, únicamente se verificaba que se acercó a un centro de salud a fin de recibir atención médica; no obstante, de los medios probatorios presentados, no se identificó un documento equiparable a un diagnóstico médico sustentado en análisis o algún documento que, de manera cierta y no en base a meras declaraciones, determinara que lo indicado guardaba relación o vinculación con el reporte realizado como la señora [REDACTED] pretendía señalar.
35. Con la finalidad de poder obtener dicho análisis, este Colegiado considera que resulta pertinente traer a colación los medios probatorios aportados por ambas partes del procedimiento a efectos de poder dilucidar los hechos materia de denuncia.
36. Obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- i) Tres (3) Fotografías y un vídeo de la grabación del producto denunciado, los cuales se encuentran incorporados en un CD¹².
- ii) Hoja de Reclamación 0004-2023 del 27 de junio de 2023¹³, a través de la cual la consumidora dejó sentado su reclamo por el hecho denunciado. Cabe indicar que, de la apreciación de la referida hoja de reclamación se advierte, dentro del recuadro “Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor”, que Pizza Hut dejó constancia de lo siguiente: *“Se escucha lo que indica el cliente y se le refuerza que en la tienda que trabajamos con lo más altos estándares de calidad. Se le hace la devolución del dinero y del producto no aceptándolo tomándole una respuesta en el plazo de ley”*. (Sic).
- iii) Carta de respuesta al reclamo de la señora [REDACTED] emitida por Pizza Hut el 4 de agosto de 2023¹⁴, enviada al domicilio de la consumidora ubicado en [REDACTED], Piura. Al respecto, la parte pertinente se cita a continuación: *“(…) En primer lugar, queremos indicarle que tomamos con mucha seriedad los reclamos de nuestros clientes, ya que son uno de los pilares más importantes de nuestra empresa. (…) Pese a lo señalado en el momento de su reporte, actuando bajo nuestras políticas de atención al cliente, y sin que ello signifique asunción de responsabilidad, se le brindó el cambio del producto, sin embargo, no fue aceptado por su persona. No obstante, le damos la tranquilidad de que hemos recibido su alerta, y procederemos a reforzar nuestros flujos operativos (…).”*

¹² En la foja 18 del expediente.

¹³ En la foja 4 del expediente.

¹⁴ En la foja 3 del expediente.

- iv) Receta médica del 28 de junio de 2023¹⁵, emitida por el señor Wilmer Zapata Dioses, en su calidad de médico cirujano, en el cual se plasmó lo siguiente: *“Paciente indica que hace 1 día comienza con dolor abdominal, vómito color amarillo, además de fiebre y diarrea con presencia de moco”*. En dicha receta también se consignó el diagnóstico médico de la consumidora, siendo este una *“gastroenteritis aguda”*.
37. De la valoración conjunta de los medios probatorios señalados anteriormente, este Colegiado puede afirmar que, contrariamente a lo señalado por la señora ██████, ninguno de estos da cuenta del hecho denunciado por la consumidora, esto es, de que el producto adquirido en Pizza Hut haya sido entregado con un cabello lacio de color negro en su interior.
38. En primer lugar, las fotografías aportadas al procedimiento y el registro fílmico del producto en controversia no dan certeza de lo aseverado por la señora ██████, pues dichas imágenes solo muestran al producto en cuestión, el cual la consumidora ya lo había ingerido pues solo se denota un trozo pequeño de la pizza y, si bien se advierte un cabello en dicho trozo, no es posible asegurar con firmeza que este haya estado incrustado en el referido producto. De hecho, aparenta ser lo contrario -que está sobre la superficie del producto-:



39. En efecto, reiteramos que la imagen plasmada en el considerando 38, únicamente demuestra que el cabello de color negro se encuentra encima de la superficie del trozo de la pizza que inclusive ya había sido consumida por la interesada, por lo que no es posible visualizar lo contrario, esto es, que dicho

¹⁵ En la foja 3 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

elemento se haya encontrado dentro o incrustado del producto materia de controversia.

40. En segundo lugar, si bien se verifica que la consumidora interpuso su reclamo de forma inmediata a la ocurrencia de los hechos -27 de junio de 2023-, hacemos notar que, de la revisión de la respuesta brindada por Pizza Hut al referido reclamo, no se aprecia un reconocimiento expreso de los hechos por parte del proveedor. Por lo contrario, Pizza Hut arguyó que, en atención a sus políticas de atención al cliente, quiso cambiar el producto en cuestión sin que esta acción significara un reconocimiento de responsabilidad; no obstante, la consumidora no aceptó su propuesta. Asimismo, en la respuesta brindada al reclamo, Pizza Hut tampoco admitió la ocurrencia del hecho.
41. Adicionalmente, de lo plasmado en la receta médica del 28 de junio de 2023, se puede observar que el diagnóstico de la denunciante es una gastroenteritis aguda, lo cual no se ha probado que se vincule directamente a la presunta ingesta del producto denunciado.
42. En este punto, resulta importante señalar que, tratándose de denuncias de parte, el principio de la carga de la prueba asigna, según la teoría general del proceso, la responsabilidad de probar los hechos a quien los alega, en el presente caso, al denunciante. Asimismo, el artículo 173° del TUO de la LPAG señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados¹⁶, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento¹⁷, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo¹⁸, siendo que, en el presente caso, lo afirmado por la denunciante únicamente constituye una declaración de parte que no se ha encontrado respaldada con medios de prueba idóneos que hayan sido incorporados al expediente.
43. En ese sentido, considerando que era la señora [REDACTED] quien debió aportar elementos probatorios suficientes a efectos de probar el hecho denunciado y, siendo que no obra documento de prueba alguno que sea idóneo para amparar lo sostenido por la interesada, este Colegiado considera que no corresponde imputar responsabilidad a Pizza Hut por el hecho materia de denuncia.
44. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Pizza Hut; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción del artículo 30° del Código, dado que no quedó probado que haya

¹⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**, aprobado por el **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS**. () 173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

¹⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 2772-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0279-2023/CPC-INDECOPI-PIU

puesto a disposición de la consumidora el producto “pizza hawaiana” con un cabello en su interior.

45. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción en el RIS.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la confidencialidad de la documentación proporcionada por Sigdelo S.A.C., -esto es, el documento denominado “Anexo N° 02, normas de higiene y conducta en las áreas de elaboración”, extracto del Manual de Buenas Prácticas de Manipulación-, toda vez que constituye secreto comercial de la denunciada.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 0887-2023/INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Sigdelo S.A.C.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse probado que haya puesto a disposición de la consumidora el producto “pizza hawaiana” con un cabello en su interior. En ese sentido, se deja sin efecto la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

TERCERO: Efectuar un llamado de atención a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, exhortándola a guardar mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Carlos Hugo Mendiburu Díaz.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente