



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : NELLY BLANCA INGAROCA MALDONADO
DENUNCIADO : CARMEN YESSICA HUARCAYA TRUJILLANO
MATERIA : DEBER GENERAL DE SEGURIDAD
ACTIVIDAD : PELUQUERÍA Y OTROS TRATAMIENTOS DE BELLEZA

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia, al haberse demostrado que la denunciada quemó el cabello y dañó el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud.*

SANCIÓN: 2 UIT

Lima, 22 de julio de 2024

ANTECEDENTES

1. El 31 de marzo de 2023, la señora Nelly Blanca Ingaroca Maldonado –la señora Ingaroca– interpuso una denuncia contra la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano –la señora Huarcaya–, en su calidad de propietaria del salón de belleza denominado “*Sé Linda Spa*”, ubicado en Jr. San Martín 690, distrito de Magdalena del Mar, provincia y departamento de Lima, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor – el Código-.
2. El 26 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- emitió la Resolución 1, con la cual admitió a trámite la denuncia imputando lo siguiente a la señora Huarcaya:
 - i) Presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no habría realizado la ondulación en la parte lacia del cabello con bigudíes gruesos, según lo solicitado por la denunciante.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

- ii) Presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 25° del Código, en tanto habría quemado el cabello y dañado el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud.
3. El 10 de mayo de 2023, la señora Huarcaya presentó sus descargos.
4. El 4 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción -IFI-. Asimismo, con fecha 12 y 17 de agosto de 2023, la señora Ingaroca y la señora Huarcaya presentaron sus observaciones al IFI, respectivamente.
5. El 27 de octubre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– emitió la Resolución 2047-2023/CC2:
 - i) Precisó que el hecho denunciado contra la señora Huarcaya, referido a que habría quemado el cabello y dañado el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud, será analizado como presunta infracción al artículo 25° del Código.
 - ii) Declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Ingaroca contra la señora Huarcaya por infracción al artículo 25° del Código, en tanto quedó demostrado que la denunciada quemó el cabello y dañó el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud.
 - iii) Declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Ingaroca contra la señora Huarcaya por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, referida a que la denunciada no habría realizado la ondulación en la parte lacia del cabello con bigudíes gruesos, según lo solicitado por la denunciante.
 - iv) Ordenó a la señora Huarcaya en calidad de medida correctiva complementaria de oficio que cumpla en rembolsar los gastos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de la quemadura del cabello y daño del cuero cabelludo. Para ello, la señora Ingaroca contará con el plazo de cinco (5) días hábiles, computado a partir del día siguiente de notificada la resolución para poner en conocimiento de la denunciada los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, esta última contará con el plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.
 - v) Sancionó a la señora Huarcaya con 2 UIT.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

- vi) Ordenó a la señora Huarcaya que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que asciende a la suma de S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.
 - vii) Dispuso la inscripción de la señora Huarcaya en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
6. El 20 de noviembre de 2023, la señora Huarcaya apeló la Resolución 20472023/CC2.
 7. Considerando que la señora Ingaroca no ha apelado los extremos de la Resolución 2047-2023/CC2 detallados en los puntos i) y iii) del considerando 5 de la presente resolución, dichos extremos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la solicitud informe oral

8. El artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -el T.U.O. de LPAG-, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra¹. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada¹.

¹ DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°. -

Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

9. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado².
10. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la señora Huarcaya ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por esta a través de su recurso de apelación.

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento**

administrativo. 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

Sobre le deber general de seguridad

11. El artículo 25° del Código³ proscribire la introducción de riesgos injustificados en la prestación de servicios o provisión de bienes, con prescindencia que se

² Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.

³ **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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

llegue a generar una afectación en los consumidores, lo que coloca las infracciones a esta norma como infracciones de peligro⁴.

12. En ese sentido, para el funcionamiento regular del mercado, la propia regulación estatal permite la producción, comercialización y prestación de distintos bienes y servicios que, aun cuando puedan conllevar un riesgo, este es interiorizado y asumido por los proveedores, pues los beneficios de su operación pueden ser mayores que las externalidades negativas generadas por su actividad en el mercado.
13. Partiendo de dicha premisa, el concepto de riesgo injustificado señalado en el artículo 25° del Código no se encuentra relacionado al peligro intrínseco que, por su propia naturaleza, pueda tener un determinado grupo de bienes y/o servicios, sino al riesgo configurado por una serie de acciones y/u omisiones atribuibles a la esfera del proveedor al momento de comercializar un producto o prestar un servicio, teniendo como consecuencia una potencial afectación a la seguridad y salud de los consumidores.
14. Asimismo, debe considerarse que, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud⁵, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; lo cierto es que, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra probar el defecto alegado.
15. Por tanto, conforme lo señalado, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá la carga de probar la existencia de un defecto atribuible al proveedor; en caso contrario recaerá sobre este último la presunción de licitud; y, (ii) el segundo, referido al supuesto en el cual el consumidor prueba la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada;

⁴ Ver la Resolución 2677-2010/SC2-INDECOPI del 25 de noviembre de 2010.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. (...)



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código⁶.

16. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173°.2⁷ del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS establece la obligación de los administrados de aportar pruebas. Asimismo, el artículo 196⁰⁸ del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria al presente procedimiento, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
17. En el caso concreto, la señora Ingaroca denunció que el de 26 de diciembre de 2022 se apersonó al establecimiento de la señora Huarcaya para realizarse una ondulación de cabello; no obstante, al terminar el trabajo notó que su cabello en la parte delantera estaba lacio y áspero; además, le ardía el cuero cabelludo, por lo que presentó un reclamo -obrante a foja 43 del expediente- por el mal trabajo realizado, al día siguiente, sintió su cuero cabelludo adormecido y el cabello pegado al mismo. El 29 de diciembre de 2022, se acercó al área de Dermatología del Hospital de Solidaridad SISOL al sentir adormecimiento y ver presuntas costras quemadas, en donde le dieron como diagnóstico "*Dermatitis irritativa de contacto*" -obrante a foja 9 del expediente-.
18. La Comisión, mediante Resolución 2047-2023/CC2, declaró fundada la denuncia interpuesta por la señora Ingaroca contra la señora Huarcaya por infracción al artículo 25° del Código, en tanto quedó demostrado que el denunciado quemó el cabello y dañó el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud. Esto en tanto, consideró que, de los medios probatorios del expediente se verificó que, debido al servicio de ondulación del

⁶ 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,

⁷ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 173°.- Carga de la prueba. (...)

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.

⁸ 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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

cabello de la denunciante, este resultó quemado y su cuero cabelludo irritado, además esto fue de conocimiento de la denunciada, quien asumió los gastos. Asimismo, dicho órgano resolutorio indicó que no estaba demostrado que la denunciada haya aplicado su plan de contingencia y primeros auxilios, no tomando las medidas necesarias para prevenir el incidente.

19. En su recurso de apelación la señora Ingaroca señaló lo siguiente:

i) Que, desde que inició actividades solo ha tenido dos reclamos, incluido el de la denunciante.

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°.

ii) Que, el Ministerio Público ya se pronunció sobre la denuncia penal presentada por la señora Ingaroca contra la denunciada por daños, indicando que no procede formalizar ni continuar con la investigación preparatoria contra la denunciada. Dicha investigación seguida en la Carpeta Fiscal 1257-2023-506074501.

iii) Que, la Comisión revisó los actuados de dos entes públicos como son la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público, que concluyen que los hechos materia de denuncia no son justiciables penalmente pues existen otros mecanismos menos lesivos para dar solución a la controversia; en esa línea, la Comisión, en su considerando 42, hizo una interpretación errónea y desfavorable de una Casación N° 581-2015, Piura del 5 de octubre de 2016, en la cual se señaló lo que se entiende por un hecho denunciado “no justiciable”.

iv) Que, la Casación N° 581-2015 no aplica al presente caso; en tanto la denuncia penal presentada por la denunciante sí fue merituada por ser justiciable conforme a ley; esto se puede comprobar en tanto, la decisión de fiscalía fue avalada por la denunciante en tanto no presentó queja a efectos de que sea revisada por segunda instancia, probándose así que su denuncia carecía de valor probatorio.

v) Que, la Casación N° 581-2015 *“reitera que existen previamente instancias de orden judicial de acción penal, que difieren de lo*



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

demostrado por la recurrente que al no existir elementos de convicción el Ministerio Público ordeno el archivo de la denuncia de la señora Ingaroca” [sic].

- vi) Que, la Casación N° 581-2015 en ninguna parte señala lo siguiente: “*Sin negar la presunta responsabilidad de la denunciada*”, “*se entiende que un hecho denunciado no es justificable*”; y, “*pero puede ser justiciable en otra vía distinta a la penal*” [Sic].
- vii) Que, los tres enunciados antes señalados se refieren a otra vía judicial a nivel de Poder Judicial, no al Indecopi, al no tener la facultad decisoria de emitir pronunciamiento sobre presuntos daños a la vida, el cuerpo y la salud.
- viii) Que, el considerando 43 de la resolución apelada tiene incongruencias, en tanto, se desconoce que los hechos denunciados nunca fueron materia de juez penal sino a nivel de Ministerio Público; además, la Comisión no tiene en cuenta que los delitos contra la Vida, el Cuerpo y la Salud, al demostrarse la culpabilidad, corresponderá una reparación civil -vía judicial-, mostrando desconocimiento del tema; y, minimiza lo dispuesto por el Ministerio Público, como es, el archivamiento de la denuncia por los mismo hechos y medios probatorios.
- ix) Que, la resolución apelada en su considerando 44 habla sobre que se produjo un daño a la denunciante; sin embargo, nunca existió dicho daño. Asimismo, aplicaron su protocolo de ondulación.
- x) Que, de lo señalado en su denuncia por la denunciante, se tiene que el día de los hechos se acercó para realizarse una ondulación de cabello (con esto confirma el tratamiento solicitado); al precisar que solicitó una ondulación con bigudíes gruesos para que salgan ondas grandes, confirmaría la previa consulta del protocolo de ondulación y que aceptó se usen bigudíes N° 03.
- xi) Que, de los videos presentados en sus descargos del 10 de mayo de 2023, no se evidencia que exista una lesión, daño o dermatitis en el cabello del denunciante.
- xii) Que, no se ha dado el debido valor a las declaraciones juradas legalizadas de las personas que trabajan en la peluquería.
- xiii) Que, en una de las cuatro (4) fotografías analizadas, una tiene fecha 2 de diciembre de 2022, y las otras tres (3) fotos, fechas que difieren de los hechos denunciados, careciendo de valor probatorio.
- xiv) Que, en la fotografía analizada que tiene por fecha 30 de diciembre de 2022, -esto es, después de cuatro (4) días de los hechos- no se visualiza



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

- el supuesto daño de quemado de cabello y daño de cuero cabelludo. xv) Que, en la fotografía analizada que tiene por fecha 11 de enero de 2023 -esto es, después de dieciséis (16) días de los hechos-, difiere mucho en tiempo al día de los hechos (26 de diciembre de 2022). Además, que, de la revisión de la mencionada fotografía, no se puede identificar debidamente a la denunciante, en tanto no se aprecia el rostro de la persona que sale en la foto.
- xvi) Que, en las demás fotos de fechas 15 de febrero de 2023, solo en dos (2) se puede apreciar el rostro de la denunciante y en las otras tres (3) no.
- xvii) Que ninguna de las fotografías tiene fecha el mismo día de los hechos, por lo que la denuncia carece de valor probatorio.
- xviii) Que, los cinco (5) videos presentados por la denunciada fueron mal valorados por la Comisión; así, en el video del 27 de diciembre de 2022, no se observó el daño causado al día siguiente de los hechos.
- xix) Que, no se ha valorado la terminología médica de dermatitis, esto en tanto el médico de la solidaridad expide como diagnóstico "*Dermatitis de contacto*", pero debió ser diagnosticada con "*Dermatitis seborreica*", ya que se da en el cuero cabelludo.
- xx) Que, negó y contradijo el documento donde supuestamente se deja constancia de que el día 29 de diciembre de 2022 la denunciante recibió S/ 50,00 de la denunciada por concepto de receta dermatológica, en tanto dicho documento está firmado y suscrito solamente por la parte denunciante, con fecha errónea (9 de diciembre de 2023) de los hechos o día de entrega del supuesto dinero.
- xxi) Que, la denuncia fue presentada dos (2) meses y veinticinco (25) días después de los hechos.
- xxii) Que, la denunciante adjuntó una boleta de venta electrónica B001000028767 del 23 de enero de 2023 de un tratamiento ritual capilar realizado en Soho COLOR & SPA en el distrito de San Miguel, desconociendo la prescripción médica del 29 de diciembre de 2022, en la cual le prescribieron treinta (30) días de medicamentos.
- xxiii) Que, la denunciante adjuntó boleta de Venta electrónica N° B00100000668 emitida a favor de Moltalvo por servicio de tinte y un tratamiento concentrado, desconociendo la prescripción médica por el supuesto daño.
- xxiv) Que, no podía pretender ser diagnosticada por dermatitis de contacto y seborreica y luego solicitar que se le reconozca excesivos pagos de sus tratamientos efectuados en otros Spas o Centros Estéticos, que usan



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

productos con sustancia químicas que pueden causar daño más continuo. Esto, considerando que, a la fecha actual, no presentó otra receta o prescripción médica de tratamiento como la del 29 de diciembre de 2022, que llevó un tratamiento de treinta (30) días.

- xxv) Que, es incongruente que un extremo se declare fundado y otro infundado, no teniendo en cuenta que tienen una relación de acción y reacción; entonces, si no se realizó la ondulación de la parte lacia del cabello, ¿cómo se pudo quemar el cabello y por consiguiente dañar su imagen?
20. A efectos de resolver la controversia, obran los siguientes medios probatorios: i) Receta médica emitida por el médico dermatólogo Dr. Augusto Vallejo Alva, en razón de la consulta realizada el 29 de diciembre de 2022; ii) Videograbación del día 27 de diciembre de 2022; iii) Boleta de Venta Electrónica emitida por Mifarma el 2 de enero de 2023, emitida a razón de la compra de medicamentos recetados por el dermatólogo; y, iv) Hoja de Reclamación 002-2022 de fecha 26 de diciembre de 2022.
21. Al respecto, debemos indicar que no es un hecho controvertido que la señora Ingaroca acudió a la peluquería de la señora Huarcaya el 26 de diciembre de 2022 a efectos de realizarse una ondulación de cabello, lo cual además está probado con la Hoja 002-2022 del Libro de Reclamaciones de la proveedora obrante a foja 43 del expediente-, en donde la denunciante dejó constancia de no estar conforme con el servicio que se le brindó y los resultados. Cabe precisar que, si bien no se consignó la hora del reclamo, lo cierto es que, lo descrito en dicha hoja concuerda con la narración de la denuncia, así tampoco ha sido cuestionado por la denunciada.
22. Ahora, corresponde a este Colegiado determinar si la proveedora prestó un servicio que ocasionó un perjuicio en la salud de la señora Ingaroca que le generó la quemadura de su cabello y el cuero cabelludo.
23. En esa línea, de las fotografías presentadas por la señora Ingaroca en su denuncia -obrantes a foja 6 y de en las fojas 13 al 25 del expediente-, no es posible apreciar de forma clara la existencia de lesiones en su cuero cabelludo o quemadura de su cabello; asimismo, el video del 26 de diciembre de 2022 obrante a foja 62 del expediente- presentado por la denunciada tampoco está



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

enfocado de una manera que permita visualizar correctamente el cuero cabelludo de la denunciante o si el cabello se encontraba quemado, en tanto en dicho video se aprecia que el cabello está mojado (posiblemente por el lavado que se le realizó).

24. Sin embargo, de la videograbación del 27 de diciembre de 2022 -obrante a foja 114 del expediente-, presentado por la señora Huarcaya, se advierte que la denunciante informó -al día siguiente- que se le había quemado el cabello y sentía dolor en el cuero cabelludo, conforme esta transcripción realizada del audio del mencionado video: *"Mire como me han dejado la cabeza, (...) me han quemado el cabello"* (Minuto 00:27) *"Mire como ha quedado mi cabello, mire todo este cuero cabelludo me duele (...)"* (minuto 00:44).
25. De esta manera, se puede evidenciar que la señora Ingaroca, al día siguiente de los hechos materia de denuncia, se apersonó a local de la proveedora a reclamar que le habían quemado el cabello y el cuero cabelludo, siendo además que dicho video del 27 de diciembre de 2022 fue presentado por la misma denunciada, por lo que esto es un indicio de que se le habría dañado el cabello y el cuero cabelludo a la denunciante el 26 de diciembre de 2022.
26. Aunado a eso, de la receta médica de fecha 29 de diciembre de 2022 y la Boleta de Venta Electrónica emitida por Mifarma el 2 de enero de 2023 obrante a fojas 9 y 11 del expediente- , se verifica que estas dan cuenta de que la denunciante se apersonó al Hospital de la Solidaridad de la Municipalidad de Lima -Sisol- a fin de recibir atención médica; asimismo, de la mencionada receta se puede observar que el diagnóstico médico realizado a la denunciante fue de una *"Dermatitis irritativa de contacto"*⁹.
27. En relación con lo anteriormente expuesto, es relevante destacar que tanto la receta médica como la Boleta de Venta Electrónica de Mifarma fueron emitidas tres (3) -29 de diciembre de 2022- y siete (7) días después -2 de enero de 2023- de que la señora Huarcaya se realizara la ondulación del cabello el 26

⁹ Sobre el diagnóstico: *"La dermatitis por contacto es un sarpullido que provoca picazón y se produce por el contacto directo con una sustancia o una reacción alérgica a esta. El sarpullido no es contagioso, pero puede ser muy molesto. Muchas sustancias pueden causar esta reacción, como los cosméticos, las fragancias, las joyas y las plantas. El sarpullido suele aparecer días después de la exposición. (...)"*. Extraído de la página de la Clínica Mayo: <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/contact-dermatitis/symptoms-causes/syc-20352742>. Fecha de consulta: 17 de julio de 2024.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

de diciembre de 2022. En este contexto y espacio de tiempo, es posible intuir, al menos de manera indiciaria, que el trabajo de ondulación realizado a la denunciante contribuyó a los problemas que tuvo en el cabello¹⁰ y cuero cabelludo¹¹ como, en el presente caso, una dermatitis irritativa de contacto.

Esto sugiere la existencia de un vínculo causal directo con el servicio prestado por la señora Huarcaya.

28. Esto considerando que el producto utilizado por la denunciada para la ondulación “*ondulante marca Lanosterin Profesional Donna Permanente*”, para cabello tinturado” [Sic] - indicado por la señora Huarcaya a fojas 41 del expediente-. Al respecto, la licenciada Judith Mariano Alarco, Técnica en Cosmética y Dermatología, indica en su manual de ondulación y laceado para estudiantes de CETPRO “Sagrada Familia”¹² lo siguiente: “*EQUIPOS Y MATERIALES DE ONDULACION: Los equipos y materiales son muy importantes, que se debe elegir al alcance para lograr el objetivo de la ondulación deseada. Entre ellos tenemos: - Liquido de Permanente con Neutralizante Donna N°1 y Donna N°2. (...) Cuando se manipula los productos de permanente debemos tomar las siguientes precauciones: (...) - Evítense que el producto se derrame sobre el cuero cabelludo del cliente, porque puede provocar lesiones, quemaduras e irritaciones (...) - El tiempo de exposición debe ser controlado como mínimo cada 10 o 15 minutos*”.
29. Cabe indicar también que la Board of Barbering and Cosmetology¹³, señala lo siguiente: “*¿CÓMO PUEDEN AFECTAR SU CUERPO LAS SUSTANCIAS QUÍMICAS DE LOS PRODUCTOS DE ONDULACIÓN PERMANENTE? (...)*

¹⁰ Sobre la quemadura de cabello, “*Causas del pelo quemado El pelo quemado puede tener varios efectos negativos en la salud del cabello, como la alteración de la textura, el brillo, hidratación, etc. (...) Productos químicos agresivos: Algunos productos químicos utilizados en los tratamientos capilares, como los tintes para el cabello, permanentes, decoloraciones o alisados químicos, pueden dañar el cabello y hacer que se quemé*”. Información extraída de L’oréal Professionnel Paris: <https://www.lorealprofessionnel.es/consejos-tratamientos/pelo-quemado>. Consulta: 17 de julio de 2024.

¹¹ Sobre lesiones en el cuero cabelludo: “*¿Qué puede causar una lesión en el cuero cabelludo? La razón detrás de la lesión en el cuero cabelludo podría ser desconocida, o alternativamente, la lesión podría tener su origen en cualquiera de las siguientes causas: lesión, como un golpe en la cabeza; infecciones bacterianas, virales o fúngicas, o cáncer;*

¹² Información extraída de la página web: <https://es.scribd.com/document/680750555/Manual-de-Ondulacion-y-Laceados>. Fecha de consulta: 17 de julio de 2024.

¹³ Información extraída de la página web: https://www.barbercosmo.ca.gov/forms_pubs/sp_licensee_factsheet_11.pdf. Fecha de consulta: 17 de julio de 2024.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

Los problemas de salud que las sustancias químicas de los productos de ondulación permanente pueden causar incluyen los siguientes: (...) Irritación cutánea y dermatitis: Enrojecimiento, picazón, erupciones cutáneas o piel seca, agrietada y descamada (comúnmente en las manos y los brazos)."

30. Asimismo, en la página web de Medline Plus¹⁴, biblioteca nacional de medicina de EE.UU., se indicó lo siguiente: *"Los síntomas varían, según la causa y si la dermatitis se debe a una reacción alérgica o a un irritante. La misma persona también puede tener diferentes síntomas con el tiempo.(...) Se puede presentar un salpullido rojo, veteado o en parches donde la sustancia entró en contacto con la piel. La reacción alérgica con frecuencia se demora, así que es posible que la erupción aparezca recién entre las 24 y 48 horas después de la exposición.(...)"*
31. A esto se debe añadir que en su escrito presentado el 10 de mayo de 2023, dicha proveedora indicó que *"le volví a consultar si se había realizado un tratamiento de cabello previo (como un alisado), a lo que respondió que no (de*

sustancias químicas de champús o productos para el cabello; deficiencias vitamínicas, condiciones inflamatorias de la piel o mala circulación de la sangre" (traducción libre). Extraído del portal farmacéutico Drugs.com: <https://www.drugs.com/cg/scalp-lesion.html>. Consulta: 16 de noviembre de 2023.

manera alterada), (...) Ante esta situación, le indiqué a la señora Ingaroca que al trabajar esa zona por segunda vez se podía conseguir algo de ondulado adicional, pero con el riesgo de irritar el cuero cabelludo en esa zona, por lo que le sugerí no realizar ese trabajo (...)"

32. En ese sentido, la misma denunciada confirmó que existía un riesgo al realizar el trabajo de ondulación; sin embargo, no probó que efectivamente haya advertido a la denunciante de dicho riesgo (por ejemplo, con un consentimiento firmado por la denunciante); así, tampoco ha demostrado que aplicó su plan de contingencia y primeros auxilios -obstante a fojas 182 al 188 del expediente- ante la quemadura del cabello y el cuero cabelludo de la denunciante el día 26 de diciembre de 2022. En el cual, además, no se advierte que exista un

¹⁴ Información extraída de la página web: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000869.htm>. Fecha de consulta: 17 de julio de 2024.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

apartado que detalle cuales son las acciones a realizar en caso de quemadura de cabello o cuero cabelludo a una cliente.

33. De esta forma, con los medios probatorios presentados, es posible afirmar que el servicio brindado por la proveedora (ondulación del cabello) incumplió con el deber de seguridad.
34. Asimismo, es pertinente aclarar que no es necesario que un consumidor se encuentre en un estado grave de salud para concluir que el proveedor infringió el Código. Más allá del nivel del daño (grave o no), es necesario contar con medios probatorios fehacientes que de manera concluyente logren probar lo denunciado, venciendo así la presunción de licitud que ampara al proveedor. Esto de acuerdo a lo verificado en este caso, conforme a lo ya explicado.
35. Sobre el alegato de apelación del punto i) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que el número de reclamos que ha tenido a lo largo de tiempo que ha venido realizando sus actividades no es incidental en el análisis de la responsabilidad en el presente caso, dado que ha quedado demostrado que la denunciada incumplió el deber de seguridad. Cabe añadir que existen muchas razones por las que podría haber tenido solo dos (2) reclamos, no siendo esto una prueba de la falta de la comisión de una infracción.
36. Sobre el alegato de apelación del punto ii) del considerando 19 de la presente resolución, al respecto debemos indicar que, de la revisión de la disposición fiscal del 44 de julio de 2023 -obrante a fojas 147 al 151 del expediente-, se apreció que se ordenó el archivamiento de la denuncia de la señora Ingaroca porque la fiscalía consideró que el hecho no es justiciable penalmente, pues existen otros mecanismos menos lesivos para dar solución a la controversia, por lo que, no se desprende que en dicha disposición se hubiera dado un pronunciamiento sobre la controversia materia del presente procedimiento; simplemente, se indicó que la vía penal no es la adecuada.
37. Sobre el alegato de apelación del punto iii) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que el análisis de la Casación N° 581-2015 y el concepto de “no justiciable” sostenido por la Comisión no es incorrecto, en



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

tanto en la misma casación se indica lo siguiente: “8.5. (...) cuando el hecho denunciado no es justiciable penalmente, entiende que toda relación jurídica que requiera una intervención y solución judicial mediante la aplicación del derecho es justiciable, y todo acto delictuoso es justiciable penalmente. Sobre la base de dicha afirmación, se puede llegar a otro razonamiento: la conducta merece ser justiciable, pero no penalmente; no se requiere de la intervención del juez penal para su solución, es decir es justiciable, pero en otra vía distinta a la penal (...)”.

38. De lo anterior se verifica que, la Comisión tomó textualmente lo indicado en la Casación N° 581-2015, por lo que no se verifica que haya dado una interpretación errónea a dicha casación. Sin embargo, la denunciada indica que le es desfavorable la interpretación, en tanto, a su criterio, el Ministerio Público ya habría dado un pronunciamiento sobre los hechos acontecidos el 26 de diciembre de 2022; sin embargo, como ya se indicó en el fundamento 33 de la presente resolución, en la disposición fiscal -obrante a fojas 147 al 151 del expediente- no se brindó un pronunciamiento sobre los hechos, sino, únicamente se indicó que los hechos no se justiciables penalmente, quedando así la posibilidad de que puedan ser vistos en otra vía.
39. Sobre el alegato de apelación del punto iv) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que el hecho de que la denunciante haya presentado su denuncia penal no la califica como justiciable penalmente, esto más aún cuando existe una disposición de fiscalía que indica que no lo es. Así tampoco, el hecho de que la denunciante no haya presentado una queja o un recurso contra la disposición fiscal que dispuso el archivo de su denuncia penal por no ser justiciable, no prueba que la denunciante haya aceptado que la denunciada no tenga responsabilidad sobre los hechos suscitados el 26 de diciembre de 2022. Esto más aún cuando, existía una denuncia ante el Indecopi que estaba pendiente de que se emitiera un pronunciamiento sobre los hechos ocurridos el 26 de diciembre de 2022. Por lo tanto, queda desestimado dicho alegato.
40. Sobre el alegato de apelación del punto v) del considerando 19 de la presente resolución, se puede colegir que la denunciada estaría indicando que el Ministerio Público habría archivado la denuncia penal de la señora Ingaroca por no existir elementos de convicción, lo cual no es cierto, en tanto ya se indicó que el archivo se dio por no ser justiciable penalmente, sino por otra vía.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

41. Sobre el alegato de apelación del punto vi) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que en el punto 8.5 de la Casación N° 581-2015PIURA- citado en el considerando 34 de la presente resolución- se puede observar claramente que en esta sí se indicó todo lo señalado por la denunciada.
42. Sobre el alegato de apelación del punto vii) del considerando 19 de la presente resolución, debemos precisar que cuando en la disposición fiscal de archivo y en la Casación N° 581-2015-PIURA se hace mención a “*otra vía a la penal*” o “*vía extra penal*”, no se hace alusión únicamente a la vía judicial civil, por lo que se puede colegir de lo indicado en la casación y en la disposición fiscal que, la denunciante también podría optar por la vía administrativa. Así también debemos observar que en la disposición fiscal se indica que existen mecanismos menos lesivos, de lo cual se colige que hay otras vías por las cuales la denunciante puede acudir para resolver la controversia, por lo que se puede considerar que una de estas vías es el Indecopi. Cabe añadir que, inclusive si no lo hubiera dicho, de igual forma el Indecopi mantiene competencia, pues esta no se origina en dicha casación, sino en la Ley.
43. Además, debemos mencionar que en la vía Administrativa del Indecopi, específicamente la de protección al consumidor, el bien jurídico protegido es distinto al que se busca proteger en la vía penal. Por lo que, la denunciante podría haber presentado su denuncia penal, si en caso hubiera considerado que se configuró algún delito y también presentar una denuncia administrativa, teniendo esta última proteger como bien jurídico, los derechos de los consumidores.
44. Sobre el alegato de apelación del punto viii) del considerando 19 de la presente resolución, debemos precisar que la vía penal inicia en el Ministerio Público, para luego de realizadas las investigaciones se realice una acusación y se lleve a juicio los casos, por lo que el hecho de que la denuncia no haya sido llevada a juicio, ante un juez penal, no enerva el hecho de que si se continuaba por dicha vía podría o no haber sido visto el caso por un juez penal. Sin embargo, previo a eso, el Ministerio Público verificó que los hechos no eran justiciables penalmente y, en consecuencia, dispusieron el archivamiento y que se vea por otra vía que no sea la penal.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

45. Asimismo, sobre la reparación civil, en efecto, si bien el Indecopi no brinda reparaciones civiles, lo cierto es que, una vez aclarados los hechos y responsabilidad en el presente procedimiento, nada impide que la denunciante pueda iniciar las acciones correspondientes en la vía judicial a efectos de demandar una posible reparación civil.
46. Aunado a esto, sobre que es estaría minimizando el archivamiento de la denuncia penal por parte del Ministerio Público, al respecto debemos reiterar que, en dicho pronunciamiento de archivamiento no se analizó la responsabilidad sobre los hechos ocurrido el 26 de diciembre de 2022, lo que la fiscalía resolvió solo fue que los hechos denunciados no son justiciables por la vía penal, pero sí por otra vía a la penal. Por lo que, no se observa algún punto importante en dicha disposición fiscal que pueda ser incidental en la aclaración de los hechos del caso.
47. Sobre el alegato de apelación del punto ix) del considerando 19 de la presente resolución, al respecto debemos indicar que ya ha quedado demostrado que sí se produjo un daño a la denunciante a causa del trabajo de ondulación realizado el 26 de diciembre de 2022 por la denunciada. Así, tampoco se ha demostrado con un medio probatorio fehaciente que la denunciada aplicó su protocolo de ondulación correctamente (ni siquiera se presentó el referido protocolo).
48. Sobre el alegato de apelación del punto x) del considerando 19 de la presente resolución, al respecto debemos indicar que, el hecho de que se haya conversado con la denunciante sobre el modo a realizar la ondulación no prueba que se haya consultado por el protocolo de ondulación y que este haya sido aplicado, esto más aún cuando no está probado, así tampoco se tiene certeza de que este exista, en tanto, la señora Huarcaya no lo ha presentado al presente procedimiento.
49. Sobre el alegato de apelación del punto xi) del considerando 19 de la presente resolución, debemos decir que, en efecto, en referido video del 10 de mayo de 2023 no se evidencia alguna lesión en la denunciante; sin embargo, debemos indicar que dicho video es de casi cinco (5) meses después de los hechos acontecido el 26 de diciembre de 2022; esto no enerva, además, que ya ha quedado probado que la denunciada quemó el cabello y cuero cabelludo de la denunciante.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

50. Sobre el alegato de apelación del punto xii) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que, las declaraciones de las trabajadoras no enervan el hecho de que el día 27 de diciembre de 2022, la denunciante se quejó de forma presencial sobre la quemadura de su cabello y del cuero cabelludo, esto probado con el video del 27 de diciembre de 2022, en el cual se aprecia que la denunciante informó al personal de la proveedora que su cabello estaba quemado y que le dolía y ardía el cuero cabelludo. Por lo que, queda desestimado dicho alegato.
51. Sobre los alegatos de apelación de los puntos xiii), xiv), xv), xvi), xvii) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que, si bien la Comisión para emitir su pronunciamiento lo sustentó también en base a las fotografías presentadas por la denunciante, lo cierto es que, para el presente pronunciamiento no es relevante las fotografías mencionadas, en tanto de la revisión de estas no se podía observar claramente las lesiones en la cabeza de la denunciante, por la posición de la foto, por la forma en que se tomó, etc. En ese sentido, para el presente análisis no fue relevante el análisis de dichos medios probatorios.
52. Sobre el alegato de apelación del punto xviii) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que, si bien en el video del 27 de diciembre de 2022, no existe un acercamiento de la cámara a la cabeza de la denunciante, lo cierto es que en dicho video ha quedado demostrado que la denunciante al día siguiente del trabajo de ondulación realizado por la proveedora se acercó al local de la denunciada a efectos de reclamar que tenía quemado el cabello y quemado el cuero cabelludo, lo cual ha servido para tener un indicio de que, en efecto, se le habría generado un daño a la denunciante. Cabe añadir que este indicio, evaluado en conjunto con otros atenciones médicas recibidas-, generaron convicción.
53. Sobre el alegato de apelación del punto xix) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que el diagnóstico brindado a la denunciante fue realizado por un médico dermatólogo, lo cual está probado en el expediente; el diagnóstico que la señora Huarcaya considera que debió darse no está sustentado en algún informe médico o comentario de especialista en la materia. Por lo tanto, queda desestimado dicho alegato. Cabe añadir que la



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

dermatitis seborreica, de acuerdo con fuentes consultadas¹⁵, no solo puede producirse en el cuero cabelludo -como pretende sostener la denunciada-, sino también en otras zonas del cuerpo; asimismo, la dermatitis de contacto se puede presentar en el cuero cabelludo¹⁶.

54. Sobre el alegato de apelación del punto xx) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que, para el análisis no ha sido relevante dicho recibo, por lo que, independientemente de si fue o no emitido por la denunciada, eso no afecta el sentido del presente pronunciamiento, en tanto ha quedado demostrado, en base a otras pruebas, que la proveedora ocasionó daños en el cabello y cuero cabelludo de la denunciante.
55. Sobre el alegato de apelación del punto xxi) del considerando 19 de la presente resolución, debemos indicar que el hecho de que la denuncia haya sido presentada luego de más de dos (2) meses no significa que los hechos denunciados no hayan ocurrido, pudiendo existir múltiples razones por las que la denuncia se presentó luego de dicho período.
56. Sobre los alegatos de apelación de los puntos xxii), xxii), xxiv) del considerando 19 de la presente resolución, debemos decir que el hecho de que la denunciante haya acudido a otros especialistas en estética de cabello a realizarse algún procedimiento no cambia el hecho de que el 26 de diciembre de 2022 la denunciada incumplió con el deber de seguridad. Además, la denunciada no ha presentado un medio probatorio que demuestre que haya cubierto los gastos médicos de la denunciante y/o que haya dado el debido seguimiento a su recuperación, por lo que, no tiene la certeza de cuánto tiempo duró la recuperación de la denunciante.

¹⁵ Ver pie de página 10 de la presente resolución.

¹⁶ Medline Plus, biblioteca nacional de medicina de los EE.UU. indica que: "*Dermatitis irritante de contacto: Este es el tipo más común. No es causada por una alergia, sino que es la reacción de la piel a una sustancia o fricción irritante. Las sustancias irritantes pueden incluir ácidos, materiales alcalinos como jabones y detergentes, suavizantes de telas, disolventes u otros químicos. Los químicos muy irritantes pueden causar una reacción justo después del contacto. Los químicos poco irritantes también pueden causarla después de varios contactos. (...) La dermatitis de contacto con frecuencia se presenta en las manos. Los productos para el cabello, los cosméticos y los perfumes pueden ocasionar reacciones cutáneas en la cara, la cabeza y el cuello. Las joyas también pueden causar problemas en la piel en la zona por debajo de ellas.*" Información recopilada de la página web: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000869.htm>



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

57. Sobre el alegato de apelación del punto xxv) del considerando 19 de la presente resolución, debemos decir que dicho argumento no es estimable, en

tanto, en el extremo que se declaró infundado, el análisis estaba referido a que la denunciada habría realizado la ondulación a la denunciante en la manera en que la consumidora se lo habría solicitado, mas no el hecho de si realizó o no una ondulación, lo cual está más que probado que sí sucedió; se le realizó el trabajo y a causa de eso se produjo la quemadura del cabello y el cuero cabelludo de la denunciante.

58. En consecuencia, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la señora Huarcaya por infracción al artículo 25° del Código, al haberse demostrado que la denunciada quemó el cabello y dañó el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud.

Sobre la medida correctiva

59. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁸. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁹.

60. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto²⁰.

61. En el presente caso, la Comisión ordenó a la señora Huarcaya en calidad de medida correctiva complementaria de oficio que cumpla en rembolsar los gastos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de la quemadura del cabello y daño del cuero cabelludo. Para ello, la señora Ingaroca contará con

¹⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

- ¹⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)
- Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

- ²⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.
- el plazo de cinco (5) días hábiles, computado a partir del día siguiente de notificada la resolución venida en grado para poner en conocimiento de la denunciada los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, esta última contará con el plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.

62. Al respecto, esta Sala considera que dicha medida correctiva también debe ser modificada, en tanto el plazo brindado por Comisión no es razonable por el tiempo que podría tardar el recopilar la información y documentos sobre los gastos incurridos por la denunciante.
63. En consecuencia, a consideración de esta Sala correspondería ordenar a la señora Huarcaya en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que cumpla en rembolsar los gastos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de la quemadura del cabello y daño del cuero cabelludo. Para ello, la señora Ingaroca contará con el plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución para poner en conocimiento de la denunciada los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, esta última contará con el plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

64. Cabe indicar que se sobreentiende que estos gastos deberán estar sustentados en documentos que generen convicción sobre la ocurrencia de los mismos (por ejemplo, comprobantes de pago).
65. Se ordena a la denunciada que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin¹⁷, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, de acuerdo con el artículo 117° del Código¹⁸. De otro lado, en caso de

incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva²³.

Sobre la sanción²⁴, las costas, los costos e inscripción en el RIS

66. Considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TUO de la LPAG²⁵, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

¹⁷ DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 37°.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento.

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

¹⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos. Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

67. Ahora, debemos decir que es importante considerar otros criterios que atiendan al caso en particular al momento de imponer una sanción. Por lo tanto, este Colegiado considera que la Comisión debió imponer una sanción mayor, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso.
68. No obstante, no es posible agravar la situación del apelante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius* (reforma en peor) establecida en el numeral 3 del artículo 258° del TUO de la LPAG, esta Sala dispone confirmar el extremo de la resolución venida en grado que impuso una multa de 2 UIT a la señora Huarcaya.

23

DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL

CONSUMIDOR. Artículo 40°.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares. 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos. (...) 40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código. (...)

24

En el presente caso, la Comisión sancionó a la señora Huarcaya con una multa de 2 UIT, por la conducta infractora imputada en su contra, aplicando los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, en el sentido siguiente:

- **Daño resultante de la infracción:** Para determinar el daño la Comisión consideró que, la conducta denunciada causó daños a la denunciante, toda vez que vio frustrada sus expectativas, en tanto no esperó que el proveedor denunciado quemara su cabello y dañe su cuero cabelludo. Además, consideró que correspondía aplicar el principio de razonabilidad y predictibilidad, siendo que, en similares procedimientos anteriores, se ha impuesto una multa base de dos (2) UIT.
- **Probabilidad de detección de la infracción:** La Comisión consideró que la probabilidad de detección era alta, debido a que en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte de la señora Huarcaya. Sobre ello, conforme a los criterios utilizados en la Resolución N° 2063-2017/CC2 de fecha 28 de noviembre de 2017 para efectuar la graduación de la sanción, se ha podido establecer que las infracciones con probabilidad de detección alta son aquellas que pueden ser identificadas en el 100% de los casos, por lo que, equivalen al factor (1). En atención a lo anterior, a fin de establecer la multa base, se dividió el perjuicio (1 UIT) entre la probabilidad de detección (alta=1); por tanto, la multa base equivaldría a 2 UIT.

Por lo expuesto, se corresponde imponer a la señora Huarcaya una multa de 2 UIT.

25

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo. (...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

69. Se ordena a la señora Huarcaya que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²⁶. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

70. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG²⁷, se requiere a la señora Huarcaya el pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 2047-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse demostrado que la denunciada quemó el cabello y dañó el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud.

SEGUNDO: Modificar la medida correctiva ordenada por Resolución 20472023/CC2; en ese sentido, se ordena a la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano en calidad de medida correctiva complementaria de oficio que cumpla en rembolsar los gastos en los que incurrió la denunciante a consecuencia de la quemadura del cabello y daño del cuero cabelludo. Para ello, la señora Nelly Blanca Ingaroca Maldonado contará con el plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución para poner en conocimiento de la denunciada los gastos en los que habría incurrido, luego de lo cual, esta última contará con el plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día siguiente de dicha comunicación para hacer efectivo el reembolso.

²⁶

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos. Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

(UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

1. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable

TERCERO: Confirmar el extremo de la Resolución 2047-2023/CC2, que sancionó a la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano con dos (2) UIT por infracción al artículo 25° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse demostrado que la denunciada quemó el cabello y dañó el cuero cabelludo de la denunciante, lo cual afectó su imagen y salud.

CUARTO: Confirmar el extremo de la Resolución 2047-2023/CC2, que condenó a la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano al pago costas del procedimiento. En consecuencia, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

QUINTO: Confirmar el extremo de la Resolución 2047-2023/CC2, que condenó a la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano al pago de costos de procedimiento.

SEXTO: Confirmar el extremo de la Resolución 2047-2023/CC2, que dispuso la inscripción de la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción confirmada fundada en la presente resolución.

SÉTIMO: Ordenar a la señora Carmen Yessica Huarcaya Trujillano que cumpla con lo siguiente:

- El pago espontáneo de la multa confirmada en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que



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 2090-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0432-2023/CC2

- los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.
- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y José Abraham Tavera Colugna.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente