



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN PERUANA DE CONSUMIDORAS Y USUARIAS - ACONUS

DENUNCIADAS : DELOSI S.A. – KENTUCKY FRIED CHICKEN

MATERIAS : MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
MEDIDA CORRECTIVA

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra Delosi S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al comprobarse que condicionó la venta de sus productos, a través de su página web, a la adquisición de bolsas compostables.*

SANCIÓN: 24,13 UIT.

Lima, 18 de octubre de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 20 de junio de 2022, la Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias - ACONUS -en adelante, la Asociación- denunció a Delosi S.A. -en adelante, KFC- ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
 - i) Que, KFC era una empresa que comercializaba productos a base de pollo frito, realizando su actividad, entre otros modos, a través de su página web, ofreciendo como alternativas: 1) El recojo en tienda; y, 2) Por *delivery*.
 - ii) Que, a través de dichos medios condicionaba la adquisición de sus productos a la compra de bolsas compostables¹ por el monto de S/ 0,30, no brindando la opción a los consumidores de elegir si deseaban adquirir o no dichos objetos lo cual vulneraba sus intereses económicos, ya que estos podrían llevar sus propios recipientes o bolsas, similar a lo que ocurría en los supermercados; asimismo, estos productos no se comercializaban por separado ni eran complementarios.
 - iii) Que, solicitó en calidad de medidas correctivas que KFC: 1) Implemente en su página web la opción de que los usuarios puedan decidir adquirir o no las bolsas compostables para transportar sus productos; 2)

¹ Aquellas fabricadas en fécula vegetal y no producen residuos tóxicos. El compostaje implica que una vez que las bolsas compostables son desecho se degradan biológicamente produciendo dióxido de carbono, agua, compuestos inorgánicos y biomasa, sin dejar residuos tóxicos visibles o distinguibles.



Reembolsar a los consumidores que adquirieron sus productos a través de la página *web* el precio de las bolsas adquiridas desde la fecha de interposición de la denuncia hasta la modificación de los términos y condiciones de su tienda virtual².

2. El 7 de julio del 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) efectuó una diligencia de visualización en la página *web* de KFC, con la finalidad de verificar la presunta infracción imputada en su contra.
3. En sus descargos, KFC alegó lo siguiente:
 - i) Que, como consecuencia de la aparición de la Covid-19, el sector salud emitió distintas normas con el propósito de evitar propagar el virus, entre estas, la Resolución Ministerial 250-2020-MINSA, que aprobó la Guía Técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio (en adelante la Guía Técnica), regulando el servicio de recojo en tienda y de *delivery*.
 - ii) Que, la Guía Técnica hacía referencia a dos conceptos: 1) El envase; y, 2) El empaque; siendo que el primero de ellos contendría directamente el producto ofrecido -en su caso, pollo frito o similares- a través de cajas de cartón, mientras que el segundo protegía y preservaba el envase, siendo que en su empresa dicha función la cumplía la bolsa compostable, la cual debía de estar cerrada y contar con el sello respectivo, por lo que cumplía con las disposiciones sanitarias dispuestas por el Ministerio de Salud.
 - iii) Que, en su página *web* se encontraba publicada “Las políticas de *delivery* y atención para llevar”, condiciones generales para llevarse a cabo la compra de productos de forma virtual, las mismas que se encontraban de forma accesible y gratuita para que los consumidores las puedan conocer.
 - iv) Que, en dicho apartado, se estableció de forma expresa que por cada combo y/o mega se cobraría S/ 0,30 por bolsa compostable, por lo que informaba de forma previa a los consumidores el cargo de dicha suma de dinero; asimismo, de forma previa a la compra, se debía de aceptar expresamente los términos y condiciones de uso y se detallaba la compra y el recargo efectuado, por lo que no podía señalar que efectuaba un método comercial coercitivo o una venta atada.
 - v) Que, la comparación efectuada por la Asociación con respecto al caso de los supermercados no era adecuada, ya que un restaurante era otro tipo de negocio al vender productos alimenticios con determinada vida útil y sujeto a condiciones sanitarias.

² Cabe precisar que mediante Resolución 1 del 12 de julio del 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia contra KFC imputándole como presunta infracción del artículo 56° literal b) del Código, el hecho referido a que condicionaría la venta de sus productos, a través de su página *web*, a la adquisición de bolsas compostables, siendo notificado dicho pronunciamiento a la proveedora el 14 de julio del 2022. En fojas 31 y 32 del expediente.



- vi) Que, puede que las bolsas compostables no eran bienes complementarios a los productos que expedían, pero sí eran necesarias para dar cumplimiento a la regulación sectorial, motivo por el cual el recargo al consumidor era válido, siempre que esto se informe de forma previa, oportuna y adecuada³.
4. Mediante Resolución 2933-2022/CC2 del 29 de diciembre de 2022, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- i) Declarar infundada la denuncia contra KFC por presunta infracción del artículo 56° literal b) del Código, al comprobarse que no condicionó la venta de sus productos, a través de su página *web*, a la adquisición de bolsas compostables.
 - ii) Denegar las medidas correctivas y el pago de las costas y costos del procedimiento solicitados por la Asociación.
5. El 23 de enero del 2023, la Asociación apeló la Resolución 2933-2022/CC2, señalando lo siguiente:
- i) Que, en la resolución final no se emitió pronunciamiento alguno sobre la obligación que tenían los consumidores de respetar la integridad del precio total informado a los consumidores, el cual debía de incluir tributos, comisión y cargos aplicables conforme a lo establecido en el artículo 4° del Código.
 - ii) Que, KFC debía de incluir el costo del envase y del empaque al precio final, ya que estos objetos no eran servicios distintos o adicionales y sus productos no podían comercializarse sin estos. Asimismo, el costo del empaque se encontraba incluido en el precio final del producto conforme a lo anunciado en su página *web*, por lo que era deber de la denunciada informar íntegramente el precio final de cada producto.
 - iii) Que, la Comisión utilizó los artículos 58° y 59° de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución) para argumentar que KFC tenía la facultad de escoger libremente los costos a trasladar a los consumidores; sin embargo, no ponderó este derecho con el desarrollado en el artículo 65° de la misma norma.
 - iv) Que, el análisis se centró en si la venta atada de las bolsas compostables a sus productos era debidamente informada; no obstante, en un método comercial coercitivo no era relevante la información brindada, sino el hecho de obligar a los consumidores a adquirir productos que no deseaba.
6. El 2 mayo del 2023, KFC absolvió el recurso de apelación interpuesto por la Asociación, alegando, adicionalmente a lo señalado en sus descargos lo siguiente:

³ El 28 de noviembre del 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción, el mismo que fue trasladado a las partes del procedimiento, siendo que, ninguna de las partes presentó sus descargos contra dicho informe.



- i) Que, no era necesario que la Comisión efectuara una ponderación entre los derechos de los consumidores y las libertades económicas establecidas en la Constitución, ya que recargar a los consumidores el importe por las bolsas compostables lo hacía en ejercicio de la libre iniciativa privada y libertad de empresa, por lo que podía fijar sus precios a los productos que ofrecía.
- ii) Que, consideraba que la discusión debía de centrarse en si el cobro fue debidamente informado a los consumidores a fin de que puedan efectuar una adecuada decisión de consumo, lo mismo que fue realizado de forma oportuna y previa a la compra de sus productos.
- iii) Que, el cobro de la bolsa compostable formaba parte del servicio de transporte o era similar a este, ya que dicho artículo cumplía la función de empaque que permitía el servicio de *delivery* o para recojo en tienda de acuerdo a lo dispuesto en la normativa sectorial regulatoria, por lo que el mismo se encontraba justificado.

ANÁLISIS

- I. Cuestión previa: sobre la ampliación de denuncia de la Asociación
7. En su recurso de apelación, la denunciante alegó que: i) No se había emitido pronunciamiento alguno sobre la obligación que tenían los proveedores de respetar la integridad del precio total informado a los consumidores, el cual debía de incluir tributos, comisión y cargos aplicables conforme a lo establecido en el artículo 4° del Código y; ii) KFC debía de incluir el costo del envase y del empaque al precio final, ya que estos objetos no eran servicios distintos o adicionales y sus productos no podían comercializarse sin estos. Asimismo, el costo del empaque se encontraba incluido en el precio final del producto conforme a lo anunciado en su página *web*, por lo que era deber de la denunciada informar íntegramente el precio final de cada producto.
8. De lo actuado, se advierte que la Resolución 1 -resolución de imputación de cargos- fue emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión el 12 de julio de 2022 y notificada a KFC el 14 de julio del mismo año⁴. Por tanto, este Colegiado considera conveniente manifestar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 428° del Código Procesal Civil⁵, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, la oportunidad para solicitar la ampliación de una denuncia se extiende hasta antes de la notificación de la imputación de cargos; siendo que luego de ello no resulta factible cuestionar hechos distintos a los que fueron materia de denuncia.

⁴ En fojas 31 a 32 del expediente.

⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.** - El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tienen el demandado que formula reconvencción.



9. Teniendo en cuenta que los cuestionamientos planteados por la Asociación en vía de apelación y descritos previamente, fueron formulados de manera posterior a la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión, no corresponde a este Colegiado evaluar ni pronunciarse sobre nuevas presuntas infracciones, por lo que corresponde desestimar dichos alegatos⁶.

II. Sobre los métodos comerciales coercitivos

10. El artículo 1° literal c) del Código establece el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos y, en particular, contra los métodos comerciales coercitivos⁷. El artículo 56° del Código regula el derecho que tiene todo consumidor a no ser objeto de métodos comerciales coercitivos por parte de los proveedores, siendo que el literal b) de la misma norma establece específicamente la prohibición de obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente⁸.
11. La Comisión declaró infundada la denuncia contra KFC por presunta infracción del artículo 56° literal b) del Código, al considerar que no condicionó la venta de sus productos, a través de su página web, a la adquisición de bolsas compostables, siendo apelado dicho punto por la Asociación en atención a lo señalado en los acápites iii) y iv) del numeral 5 de la presente resolución, siendo que para llegar a dicha conclusión fundamentó lo siguiente:
- i) Que, la Guía Técnica regulaba a los restaurantes que prestaban sus servicios bajo la modalidad de *delivery* o de recojo en tienda, cuyos productos debían de estar contenidos en envases y estos a su vez protegidos por empaques debidamente sellados, siendo que KFC empleaba bolsas compostables como empaques cumpliendo con la normativa sanitaria citada.
 - ii) Que, de la revisión de la página *web* de KFC se observaba que contaba con un rubro denominado “políticas de *delivery* y atención para llevar”, a través del cual informaba a los consumidores que, a dicha modalidad de compra, se le recargaba la suma de S/ 0,30 por concepto de bolsa

⁶ Cabe señalar que, en su escrito de denuncia, la Asociación únicamente hizo mención a la presunta infracción cometida por KFC referida a los métodos comerciales coercitivos, consignando de forma expresa lo regulado en el artículo 56° del Código, sin hacer mención alguna al artículo 4° del mismo cuerpo normativo. En fojas 7 a 9 del expediente.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56°.- Métodos comerciales coercitivos.** 56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden: (...) b) Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.



compostable, por lo que sus clientes podían optar por adquirir sus productos o elegir otra opción de consumo, no evidenciándose que haya empleado un método comercial coercitivo.

12. De los alegatos presentados por las partes en la tramitación del presente procedimiento, no resulta ser un hecho controvertido que KFC comercializaba sus productos a base de pollo frito y similares a través de su página web, pudiendo ser realizado de dos formas: 1) Por *delivery*; y, 2) Recojo en tienda. Asimismo, tampoco resulta controvertido que la denunciada cargaba el precio de S/ 0,30 al producto adquirido por el consumidor por concepto de bolsa compostable. En ese sentido, corresponderá determinar si la denunciada condicionó o no la venta de sus productos, a la adquisición de dicho utensilio.
13. En primer lugar, considerando que la denuncia fue interpuesta por la Asociación contra KFC durante el Estado de Emergencia Nacional ocasionada por la Covid-19 -la cual fue prorrogada el 27 de julio del 2022 mediante Decreto Supremo 092-2022-PCM⁹-, corresponde analizar la normativa sectorial vigente respecto de los proveedores -restaurantes- que comercializaban sus productos bajo la modalidad de servicio a domicilio o recojo en tienda.
14. Al respecto, el artículo 6° de la Guía Técnica establece las disposiciones sanitarias específicas con respecto a los conceptos de envase y empaque, siendo que el primero de ellos está definido como *“aquel objeto que contiene y está en contacto directo con el alimento preparado culinariamente, destinado al consumo humano. Es de primer uso y permite la protección del alimento de contaminantes externos y es resistente a su manipulación”*; mientras que el empaque *“es el objeto que protege y preserva el envase con el alimento preparado culinariamente, es de primer uso. El empaque para su traslado debe cerrarse, conteniendo el envase con alimento, y este ser acondicionado en el contenedor o caja para su reparto, manteniéndose cerrado durante todo el trayecto hasta ser entregado al consumidor final”*.
15. En resumen: 1) El envase es el objeto que contiene el producto alimenticio con la finalidad de protegerlo de agentes contaminantes; y, 2) El empaque es el elemento que protege el envase el cual debe de estar debidamente cerrado hasta su entrega al consumidor. Cabe señalar que dichas disposiciones sanitarias debían de ser cumplidas obligatoriamente por los restaurantes, puesto que incluso se encontraban en la obligación de aplicar un control -lista de chequeo- de forma previa en cada repartición de sus productos, la cual podía ser requerida por la autoridad sanitaria o municipal para su verificación,

⁹ Decreto Supremo que prorrogó el Estado de Emergencia Nacional declarado por el Decreto Supremo 016-2022-PCM, Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las circunstancias que afectan la vida y salud de las personas como consecuencia de la COVID-19 y establece nuevas medidas para el restablecimiento de la convivencia social, prorrogado por Decreto Supremo 030- 2022-PCM, Decreto Supremo 041-2022- PCM, Decreto Supremo 058-2022-PCM y Decreto Supremo 076-2022-PCM.



conforme a lo dispuesto en el artículo 9° de la Guía Técnica¹⁰.

16. Ahora, conforme a lo manifestado por la propia Asociación en su denuncia, acompañando fotografías de la página *web* de KFC¹¹, así como de la diligencia de visualización efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión el 7 de julio del 2022¹², se puede observar que la denunciada cumplía con lo dispuesto en la Guía Técnica ya que: 1) Promocionaba sus productos en cajas de cartón, lo que equivalía al envase; y, 2) Entregaba los envases a sus consumidores en bolsas compostables, cumpliendo la finalidad del empaque.
17. No obstante, pese a haberse corroborado que KFC cumplía con lo establecido en la Guía Técnica para la entrega de sus productos por *delivery* o recojo en tienda, la Sala considera que el recargo de S/ 0,30 a los consumidores por concepto de bolsa compostable como condición para la adquisición de sus productos alimenticios, no se encontraba justificado, ya que la norma citada precedentemente establecía de forma expresa que los restaurantes con modalidades de servicio a domicilio o recojo en tienda debían de entregar sus productos en envases y empaques, es decir, recaía enteramente en estos proveedores la obligación de cumplir con la regulación sanitaria a fin de poder ofrecer sus productos bajo las modalidades mencionadas, por lo que no correspondía que a los consumidores se les efectuara el cobro del empaque por separado.
18. En efecto, la prestación del servicio bajo la modalidad de recojo o *delivery* implicaba necesariamente que los proveedores entreguen sus productos con envase y empaque. No se desprende de la normativa sectorial respectiva que los empaques -en este caso conforme a lo alegado por KFC, las bolsas compostables- constituyan productos diferentes o la prestación de un servicio adicional, sino que eran intrínsecos a sus productos alimenticios entregados por *delivery* o recojo en tienda.
19. Cabe señalar que, si bien KFC alegó en el procedimiento que dicho cobro formaba parte del transporte o concepto similar a este, esta afirmación no resulta correcta, ya que el servicio propio del transporte (*delivery*) constituía un monto distinto al del recargo por la bolsa compostable, el cual se encontró disgregado de forma independiente al momento de adquirir un producto. Incluso, existía la posibilidad de que los consumidores adquieran sus productos por recojo en tienda, no siendo ejecutable el servicio de transporte ofrecido por la denunciada en todos los casos.

¹⁰ **Resolución Ministerial 250-2020-MINSA, que aprobó la Guía Técnica para los restaurantes y servicios afines con modalidad de servicio a domicilio. 9. Del control sanitario que realiza el restaurante o servicio afín.** Los restaurantes y servicios afines deben aplicar un control sanitario que permita el cumplimiento de la presente Guía Técnica, para lo cual en el Anexo se consigna una lista de chequeo a ser utilizada en forma previa a cada repartición y que puede ser adaptada a las particularidades de las modalidades de reparto a domicilio o consumo final. La misma está disponible a requerimiento de la autoridad sanitaria o municipal para verificación del control que realiza el restaurante o servicio afín.

¹¹ En fojas, 6, 8 y 9 del expediente.

¹² En fojas 19 a 28 del expediente.



20. Asimismo, independientemente de que el recargo de S/ 0,30 por la bolsa compostable haya sido informado por KFC a los consumidores de forma previa a la compra del producto a través de su página *web* en el rubro denominado “políticas de *delivery*”, conforme a lo verificado en la diligencia de inspección realizada por la Secretaría Técnica de la Comisión el 7 de julio del 2022¹³, lo cierto es que, sin la aceptación de este cobro, los clientes no podían efectuar la compra de sus productos, ya que primero debían de aceptar los términos y condiciones establecidos -el cual incluía el precio de la bolsa-, por lo que se verifica que este pago era condición para la adquisición del producto con el que los clientes finalmente deseaban contar.
21. De otro lado, la Sala no desconoce los derechos reconocidos a los proveedores en la Constitución -referidos a la libertad de empresa y la de libre iniciativa privada-; no obstante, estos no deben de colisionar con los derechos de los consumidores establecidos en el artículo 65° de la referida norma, siendo que, en el presente caso, por el cobro injustificado de S/ 0,30 por bolsa compostable adicionado al precio final del producto adquirido, se estaría afectando, aunque sea de forma mínima, la economía de sus clientes.
22. Siguiendo este razonamiento, corresponde precisar que tampoco se está cuestionando el hecho que KFC puede recargar en sus consumidores los conceptos que considere pertinentes por servicios adicionales y distintos, así como fijar el precio final de los productos que oferta en el mercado -en base a la estructura de costos que la empresa maneja de forma interna y que podría contemplar todo aquello a lo cual se encuentra obligada por ley-; no obstante, no puede exigir a sus clientes a que paguen un costo adicional al precio establecido para sus productos, cuando éste resulte del cumplimiento de exigencias legales que recaen exclusivamente sobre el proveedor para ofertar sus productos en el mercado -como en el presente caso, lo establecido en la Guía Técnica-, más aún si dicha normativa no establece de forma expresa que los proveedores se encuentran facultados para efectuar dicho cobro al consumidor como un servicio adicional.
23. A mayor abundamiento, corresponde indicar que las bolsas compostables, al tener una naturaleza similar a la de las bolsas biodegradables y ser de distinta composición a una bolsa de plástico, no se encontraban afectas al Impuesto al Consumo de las Bolsas de Plástico (ICBP)¹⁴, por lo que tampoco se podría trasladar a los consumidores el pago de S/ 0,30 por dicho concepto.
24. Por las consideraciones antes expuestas, este Colegiado considera que

¹³ En fojas 21, 22 y 25 del expediente.

¹⁴ **LEY 30884. LEY QUE REGULA EL PLÁSTICO DE UN SOLO USO Y LOS RECIPIENTES O ENVASES DESCARTABLES. ARTÍCULO 12. IMPUESTO AL CONSUMO DE LAS BOLSAS DE PLÁSTICO.** 12.5 La cuantía del impuesto al consumo de las bolsas de plástico es gradual y se aplica por la adquisición unitaria de bolsas de plástico, de acuerdo con el siguiente cronograma: S/ 0.10 en el 2019, S/ 0.20 en el 2020, S/ 0.30 en el 2021, S/ 0.40 en el 2022 y S/ 0.50 en el 2023 y años subsiguientes.



corresponde revocar la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia contra KFC; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al comprobarse que condicionó la venta de sus productos, a través de su página *web*, a la adquisición de bolsas compostables.

III. Sobre la medida correctiva

25. El artículo 114° del Código establece que la autoridad administrativa podrá -a pedido de parte o de oficio- adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. Asimismo, el artículo 115° del Código dispone que la finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior¹⁵.
26. En su escrito de denuncia, la Asociación solicitó en calidad de medidas correctivas que KFC: 1) Implemente en su página *web* la opción de que los usuarios puedan decidir adquirir o no las bolsas compostables para transportar sus productos; 2) Reembolsar a los consumidores que adquirieron sus productos a través de la página *web* el precio de las bolsas adquiridas desde la fecha de interposición de la denuncia hasta la modificación de su tienda virtual.
27. Respecto de la primera medida correctiva solicitada, la Sala considera que esta no resulta amparable ya que, conforme a lo mencionado en el presente pronunciamiento, constituye una obligación de los proveedores -en este caso, de KFC- en virtud de la normativa sanitaria correspondiente, el entregar los productos que comercializa a través de su página *web* contenidos en envases y que estos sean protegidos por el empaque, siendo que las bolsas compostables cumplen la función de este segundo utensilio.
28. Asimismo, la segunda medida correctiva resulta de difícil cumplimiento, ya que no se puede tener certeza del número real de consumidores a los que KFC haya cobrado el monto de S/ 0,30 por concepto de bolsas compostables al momento de la adquisición de sus productos; no obstante, esto es impedimento de que cada consumidor pueda solicitar a la denunciada que se le reembolse el referido concepto.
29. No obstante, este Colegiado considera que corresponde ordenar una medida correctiva complementaria de oficio, la cual queda redactada de la siguiente

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.** - Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. 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. **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 (...)



manera:

- Que KFC, en un plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abstenerse de efectuar el cobro por separado de S/ 0,30 por concepto de bolsas compostables, a través de su página *web*, como condición para que los consumidores compren sus productos bajo la modalidad de *delivery* o de recojo en tienda.

IV. Sobre la graduación de la sanción

30. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), establece que sus parámetros deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia -14 de junio del 2021-. Con lo cual, dada la fecha de inicio del presente procedimiento -14 de julio del 2022-, corresponde efectuar la graduación de la sanción a imponer a KFC por la infracción vinculada al método comercial coercitivo, en base a lo siguiente:

- **Etapa I: Multa base (m)**¹⁶: Para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se recurrió al Cuadro 16 del Decreto Supremo, concluyéndose que la infracción cometida por KFC presentó un nivel moderado “Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales”. Respecto del tamaño del infractor (K), considerando los ingresos de KFC al año 2021¹⁷ corresponde asignar el valor de Gran Empresa y como valor de (k) el monto de 11,60, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo. Sobre el factor de duración (D), esta Sala determina que la infracción eran de naturaleza instantánea con efectos permanentes, debido a que se, si bien se configuró en un solo momento -al condicionar la compra de sus productos, a la adquisición de las bolsas compostables-, la conducta infractora siguió permaneciendo en el tiempo -incluso, hasta la fecha de emisión del presente pronunciamiento-; por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo, correspondía asignarle un valor de 1,6¹⁸; y, por consiguiente, la multa base (m) fue de 18,56 UIT¹⁹.

¹⁶ Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo con el nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente: $(m) = (k) * (D)$.

¹⁷ Año anterior a la comisión de la infracción.

¹⁸ Cabe precisar que, si bien la Guía Técnica se encontró vigente desde el año 2020, no desconociendo de que KFC haya podido efectuar el cobro de S/ 0,30 por bolsas compostables desde dicho momento, lo cierto es que no se cuenta con una fecha certera desde que se empezó a configurarse la infracción, por lo que la Sala tomará como la fecha de inicio a la de interposición de la denuncia -20 de junio del 2022-, hasta la fecha de emisión del presente pronunciamiento -18 de octubre del 2023-, lo cual de un resultado de 13 a 16 meses.

¹⁹ Resultado de multiplicar 11,6 UIT (k) por 1,6 (D).



- **Etapa II: multa preliminar (M)²⁰**: Ahora, teniéndose en cuenta que la multa base era de 18,56 UIT, si bien no se evidencia la configuración de un factor atenuante, sí existe un factor agravante (F), referido a que la conducta afectó el interés colectivo o difuso de los consumidores, por lo que corresponde aplicar el porcentaje del 30% o del 0,30, conforme al Cuadro 2 del Decreto Supremo, obteniendo una Multa Preliminar (M) de 24,13 UIT²¹.
- **Etapa III: multa final (M*)²²**: Considerando que la infracción analizada en el presente caso tiene un nivel moderado, se considera que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es el mismo valor que la multa preliminar (M) de 24,13 UIT.

31. Finalmente, corresponde indicar que el cálculo de la multa impuesta se realizó teniendo en consideración los valores y las fórmulas matemáticas establecidas en el Decreto Supremo, por lo que la Sala considera que corresponde imponer a KFC una multa de 24,13 UIT²³.

V. Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a la Asociación

32. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores²⁴ – en adelante, la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.

33. Por su parte, el artículo 28° de la Directiva²⁵ ha recogido los criterios de

²⁰ Valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: $(M) = (m) * (F)$. Cabe precisar que (F) se obtendría de la sumatoria de los factores agravantes o atenuantes previstos, de acuerdo con la fórmula establecida en el inciso B del Capítulo I del Decreto Supremo, conforme se detalla a continuación: $(F) = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n)$, donde "n" representaría el número de circunstancias agravantes o atenuantes identificadas.

²¹ Resultado de multiplicar $18,56 * 1 + 0,30 = 24,128$.

²² En este último paso se analiza si la multa preliminar (M) se encontraba dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio, el cual podía estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (N° UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (%IT), siendo expresado de la siguiente manera: $(M^*) = \text{Mín} \{M, N^{\circ} \text{UIT}, \%IT\}$, donde Mín representaba el valor mínimo de los elementos en consideración.

²³ Se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

²⁴ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁵ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE**



graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:

- i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la Asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
- ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
- iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

34. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción²⁶.

35. Sobre el particular, es preciso indicar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
Baja: pues no se requirió el empleo de alguna herramienta o actuación de especial complejidad para hallar la infracción, siendo que la Asociación tuvo conocimiento de la misma accediendo a la página web de KFC y simular una compra a fin de detectar el	Baja: pues los medios probatorios que obran en el expediente (y que demostraron la infracción) fueron obtenidos de la página web de KFC, sin perjuicio de la diligencia de verificación realizada por la Secretaría Técnica de la Comisión el 7 de julio del 2022. Además, a lo largo del	Alta, dado que la compra de los productos de KFC se encontraban condicionados a la venta de una bolsa compostable, lo que implicaba un detrimento, aunque sea mínimo, en la economía de los usuarios, evidenciándose una afectación concreta de los

LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°. - Criterios de graduación del porcentaje a entregar. - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

26

DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°. - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - **Fórmula a Aplicar.** El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$



cobro de S/ 0,30 por bolsa compostable. (Calificación 5)	procedimiento, la denunciante no presentó escritos adicionales al de su denuncia y el recurso de apelación. (Calificación 5)	consumidores. (Calificación 35)
--	--	---

36. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso y, considerando que la Asociación se encuentra registrada como tal en el Indecopi²⁷, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la denunciante en la multa impuesta a KFC:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:

$(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,5) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 5

Calificación de criterio 2 = 5

Calificación de criterio 3 = 35

$$(5 \times 0,25) + (5 \times 0,25) + (35 \times 0,50) = 20$$

37. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a la Asociación es equivalente al 20% de la multa impuesta a KFC. Por las razones expuestas, corresponde otorgar a la denunciante el 20% de la multa impuesta a la proveedora.

VI. Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

38. Considerando que se ha hallado la responsabilidad de KFC por la infracción analizada en el presente procedimiento, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la Asociación las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00. Además, corresponde condenarla al pago de los costos del procedimiento a favor de la denunciante, para lo cual esta podrá ésta solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido

²⁷

<https://www.consumidor.gob.pe/registro-oficial#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Registro%20Oficial,Nacional%20de%20Protecci%C3%B3n%20del%20Consumidor.>



para la tramitación del presente procedimiento, debiendo presentar una solicitud de liquidación de costos en la vía correspondiente²⁸. Finalmente, corresponde disponer la inscripción de la denunciada en el RIS por la infracción advertida²⁹.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 2933-2022/CC2 emitida el 29 de diciembre del 2022 por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia contra Delosi S.A.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, al comprobarse que condicionó la venta de sus productos, a través de su página *web*, a la adquisición de bolsas compostables.

SEGUNDO: Ordenar a Delosi S.A. en calidad de medida correctiva complementaria de oficio que en el más breve plazo contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con abstenerse de efectuar el cobro por separado de S/ 0,30 por concepto de bolsas compostables, a través de su página *web*, como condición para que los consumidores compren sus productos bajo la modalidad de *delivery* o de recojo en tienda.

TERCERO: Sancionar a Delosi S.A. con una multa de 24,13 UIT por infracción del artículo 56° literal b) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Requerir a Delosi S.A. el cumplimiento espontáneo de pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS³⁰, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

CUARTO: Otorgar a la Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – Aconus el 20% de la multa impuesta a Delosi S.A.

QUINTO: Condenar a Delosi S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – Aconus.

²⁸ En aplicación de lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, que otorga potestad a la autoridad administrativa de ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente.

²⁹ De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA 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: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



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 2883-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0731-2022/CC2

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la 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 (en adelante, la Directiva), se dispone que Delosi S.A. deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento, en el plazo máximo de 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y pago de las costas conforme a lo establecido en el numeral 40° de la 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.

SEXTO: Disponer la inscripción de Delosi S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la conducta analizada en el presente procedimiento.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Paolo del Aguila Ruiz de Somocurcio y Julio César Molleda Solís.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft

Motivo: Soy el autor del documento

Fecha: 31.10.2023 11:56:45 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente