



— Universidad —  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

CASO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR  
ANÁLISIS DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N° 521-2018/CC2  
DEBER DE INOCUIDAD

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ABOGADO**

**AUTOR**

JAZMIN ELIZABETH ACARO PERALTA

**ASESOR**

DR. ALEXANDER SOLÓRZANO PALOMINO

**LIMA, DICIEMBRE DE 2022**

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

El objetivo de la presente investigación es estudiar y analizar el Expediente administrativo N° 521-2018/CC2, por el cual damos a conocer la denuncia presentada por la Señora que para efectos del presente trabajo será nombrada por las siglas M.L.T.O. en contra de la empresa GLORIA S.A., ante la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI N° 2– Sede Central, la cual versa sobre infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, alegando la vulneración de los artículos 18° y 19°, sobre Idoneidad y la Obligación de los proveedores respectivamente. En primera instancia, mediante resolución Final N° 2812-2018/CC2, la Comisión de Protección declara infundada la denuncia en el extremo de la infracción contra los articulados precedentes, y declara fundado en parte, sobre la falta de atención del reclamo efectuado por la denunciante.

En la segunda instancia se resuelve revocar la resolución N° 2812-2018/CC2 que declaró infundada la denuncia de la señora M.L.T.O., confirmando la infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, acreditándose que la denunciante adquirió el producto lácteo denominado “Leche de Soya UHT – Soy Vida” en un estado no idóneo para su consumo, sancionando a la empresa con una multa de 5 UIT, al pago de los costos del procedimiento y a la inscripción de GLORIA S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, por la causal de infracción del artículo 30° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**Palabras Clave:** Consumidor, Comisión de Protección, Idoneidad, Proveedores, Denuncia, Inocuidad.

## **ABSTRACT AND KEYWORDS**

The objective of the present investigation is to study and analyze the Administrative File No. 521-2018/CC2, by which we present the complaint presented by the Lady who for the purposes of this work will be named by the acronym M.L.T.O. against the company GLORIA S.A., before the Technical Secretary of the Consumer Protection Commission of INDECOPI No 2 – Headquarters, which deals with violations of Law 29571, Consumer Protection and Defense Code, alleging the violation of the Articles 18 and 19, on Suitability and Obligation of suppliers respectively. In the first instance, through Final Resolution No. 2812-2018/CC2, the Protection Commission declares the complaint unfounded at the end of the infraction against the preceding articles, and declares it partially founded, on the lack of attention to the claim made by the complainant. .

In the second instance, it is resolved to revoke resolution No. 2812-2018/CC2 that declared Ms. M.L.T.O.'s complaint unfounded, confirming the violation of article 30 of the Consumer Protection and Defense Code, proving that the complainant acquired the dairy product called " UHT Soy Milk - Soy Vida" in a state not suitable for consumption, penalizing the company with a fine of 5 UIT, payment of the costs of the procedure and the registration of GLORIA S.A. in the Registry of Infractions and Sanctions of INDECOPI, for the cause of infraction of article 30 of the Consumer Protection and Defense Code.

**Keywords:** Consumer, Protection Commission, Suitability, Suppliers, Complaint, safety.