



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

Alerta sanitaria ante presencia de bacteria

El Indecopi inicia procedimiento sancionador contra Clorox Perú debido a que los canales implementados no facilitarían la atención oportuna a los consumidores afectados por la contaminación del producto 'Poett'

- ✓ Además, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 ordenó medida cautelar y dio un plazo máximo de 2 días calendario para que la empresa fortalezca, optimice, refuerce y/o incremente sus canales de atención para que los consumidores tengan acceso oportuno a información suficiente y veraz.

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (ST de la CC3) del Indecopi inició, con cargo a dar cuenta a la CC3, un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa Clorox Perú S.A.C., por presunta infracción al deber de idoneidad. Ello, porque los canales de atención implementados por el proveedor no facilitarían la atención oportuna a los consumidores afectados, ante la alerta sanitaria de que los productos 'Poett' estarían contaminados con la bacteria *Pseudomona*.

Como se sabe, Clorox Perú anunció el retiro voluntario de sus limpiadores líquidos antibacteriales de la marca 'Poett' (fabricados antes del 30 de junio de 2020), pues algunos de estos presentaron fallas en sus propiedades de desinfección, debido a una contaminación bacteriana, que incluye *Pseudomona*. Esta bacteria se encuentra comúnmente en el medio ambiente, el suelo y el agua, y potencialmente puede causar infecciones a la piel, en las vías urinarias o neumonía, mayormente en personas inmunocomprometidas.

Tras una investigación de oficio, la ST emitió la Resolución N° 01, con fecha 15 de julio del presente, a través de la cual indicó que los canales de atención que el mismo proveedor implementó: número telefónico 0800-53988 y el WhatsApp 955 103 103, no permitirían atender a la gran cantidad de consumidores que se habrían visto afectados por la adquisición del producto objeto de la alerta, el cual genera un riesgo para su salud.

Por tanto, se infringía el deber de idoneidad, establecido en el artículo 19, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que dice: "Los proveedores responden por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda".

Medida cautelar

Asimismo, a través de la citada Resolución, la ST también ordenó, en calidad de medida cautelar que, en un plazo máximo e improrrogable de dos (02) días calendario, la empresa fortalezca, optimice, refuerce y/o incremente los canales de atención a fin de que, a través de

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N° 3

estos, los consumidores puedan tener acceso oportuno a información suficiente y veraz respecto de la alerta del mencionado producto y lo que se derive de la misma.

En ese sentido, la ST ordenó a Clorox Perú remitir a la CC3 los medios de prueba que acrediten el cumplimiento de lo ordenado. Ello, bajo apercibimiento de imponerle una multa por su incumplimiento de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Es preciso indicar que Clorox Perú se encuentra en plazo legal para formular sus descargos a la imputación formulada, así como para presentar su recurso de apelación contra la medida cautelar impuesta, ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, segunda y última instancia administrativa de la institución.

El Indecopi da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente".

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución. Está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Lima, 16 de julio de 2020

Conoce más:

Cabe destacar que, desde el día viernes 10 de julio, en que se dio a conocer la alerta sanitaria, el Indecopi en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, realizó una serie de acciones y coordinaciones con entidades competentes, con el fin de evitar que la ciudadanía adquiriera dicho producto y que aquellos que ya lo tenían en sus casas, no lo utilizaran ni manipularan, para evitar riesgos a su salud.

<https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-exige-a-clorox-peru-que-informe-sobre-las-medidas-adoptadas-con-el-fin-de-atender-a-todos-los-consumidores-afectados-por-el-retiro-de-los->

<https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-emprendio-acciones-inmediatas-a-nivel-nacional-para-prevenir-que-el-desinfectante-contaminado-de-la-marca-poett-afecte-la-salud-de-persona>

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio