

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO SOBRE EXPEDIENTE N° 0061-  
2019/CPC-INDECOPI-AQP**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

## **Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N.º 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP**

**Materia** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

**Entidad** : INDECOPI

**Bachiller** : SHARON EVELYN HUAMAN PORTAL

**Código** : 2015126152

**LIMA – PERÚ**

**2024**

En el presente Informe Jurídico se realiza el análisis de un procedimiento administrativo sancionador de infracción en materia de protección al consumidor. La presunta infracción radica en la falta de implementación del aviso y el libro de reclamaciones en la página web y aplicativo móvil del proveedor denunciado. Notificada la denuncia, el proveedor reconoce la falta de implementación de este libro en el medio virtual que utiliza para sus relaciones de consumo; sin embargo, la Comisión declaró improcedente la denuncia por considerar que no existía interés legítimo, ya que el denunciante pretendía tutelar intereses colectivos.

Notificada la resolución, el denunciante interpuso recurso de apelación, fundamentando una inadecuada aplicación de la norma e indicando que la resolución incurría en nulidad pues contenía una motivación aparente, especialmente cuando el denunciado había reconocido que no contaba con el libro de reclamaciones.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor revoca la resolución apelada estableciendo que si existía interés legítimo por parte del denunciante, toda vez que la denuncia estaba dirigida a cuestionar al afectación de intereses particulares y no colectivos, declarando la responsabilidad del proveedor al no haber implementado el aviso y el libro de reclamaciones en su página web y aplicativo móvil. La Sala realizó un análisis más exhaustivo y minucioso sobre las infracciones imputadas y sobre la carga de la prueba la cual no fue satisfecha por el proveedor denunciado.

NOMBRE DEL TRABAJO

**HUAMAN PORTAL.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9048 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**29 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 26, 2024 9:04 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**49877 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.4MB**

FECHA DEL INFORME

**Mar 26, 2024 9:05 AM GMT-5****● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Mg. Augusto Renzo Espinoza Bonifaz  
Responsable Turnitin  
Pregrado - FADE

GRP/  
REB

## ÍNDICE

1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO	4
1.1. Denuncia	4
1.2. Admisión de la denuncia	5
1.3. Descargos	5
1.4. Resolución final de la Comisión	6
1.5. Recurso de apelación	6
1.6. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor	7
2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.	9
2.1. Identificación de los principales problemas jurídicos del expediente	9
2.2. Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente	10
3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.	16
4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.	24
CONCLUSIONES	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXOS	30

# 1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCESO O PROCEDIMIENTO

## I.1. Denuncia

Con fecha 06 de marzo del 2019, la persona natural con iniciales EECH (en adelante el denunciante), interpuso denuncia contra la persona jurídica de siglas CDP (en adelante el Cine), manifestando lo siguiente:

- No se cumplió con implementar en su página web el aviso del Libro de Reclamaciones.
- No se cumplió con implementar en su página web el Libro de Reclamaciones.
- No se implementó en su aplicación virtual para Android un sistema de ingreso de reclamos en el Libro de Reclamaciones.

Como medida correctiva solicitó la implementación del Libro de Reclamaciones de conformidad con la normativa vigente, se adecue el sistema de ingreso de reclamos en la página web y en la aplicación virtual del Cine.

### Fundamentos de hecho:

- Se precisó que se pretendió ingresar un reclamo a través del portal web del Cine, debido a que en la aplicación virtual no se permitía realizar la compra de boletos y al no tener un sistema para gestionar algún tipo de reclamo; sin embargo, en la página web, tampoco existía algún medio para dejar constancia de la disconformidad, mucho menos un aviso sobre la existencia del Libro de Reclamaciones.
- Que se evidencia el incumplimiento del Decreto Supremo 006-2014-PCM, toda vez que se pone a disposición del consumidor una aplicación que no permite el ingreso de reclamos lo que genera una afectación.

### Fundamentos de derecho:

- Ampara su denuncia en los artículos 65° de la Constitución, el artículo 2° y 18° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, además del artículo VI del Título Preliminar del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador.

### Medios de prueba

- Video de la página web del cine.
- Capturas de Pantalla de la aplicación.

Posteriormente con fecha 19 de marzo de 2019, procede a ampliar su denuncia alegando lo siguiente:

- Que no se cumplió con implementar en el establecimiento comercial del Mall Aventura Plaza de Arequipa el aviso del Libro de Reclamaciones.

## **I.2. Admisión de la denuncia**

Con fecha 03 de abril del 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Arequipa admitió a trámite la denuncia presentada, por:

- Presunta infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto el Cine no habría implementado en su pagina web un aviso del libro de reclamaciones.
- Presunta infracción al artículo 150° del Código, en tanto el Cine no habría implementado en su pagina web el libro de reclamaciones.
- Presunta infracción al artículo 150° del Código, en tanto el Cine no habría implementado el libro de reclamaciones en su aplicativo virtual para el sistema operativo Android.
- Presunta infracción al artículo 151° del Código, en tanto el Cine no habría implementado un aviso del libro de reclamaciones en el establecimiento comercial ubicado en Porongoche N° 500 Int. FC, CC Mall Aventura Plaza, distrito de Paucarpata, provincia y departamento de Arequipa.

## **I.3. Descargos**

Con fecha 13 de abril del 2019, el Cine procede a formular sus descargos en los siguientes términos:

- Manifestó que a la fecha de tramitación del procedimiento se encontraba implementando el Libro de Reclamaciones en su página web, desarrollando todas las labores necesarias para tal fin, y que para cualquier consulta o reclamo, se contaba con un apartado denominado “escribenos” en la cual los consumidores podían dejar constancia sus disconformidades.
- Respecto a la falta de implementación de un sistema de reclamos en su aplicativo móvil, precisó que la normativa exige la incorporación de un Libro de Reclamaciones en su portal web y no en su aplicativo, ya que este no forma parte de la categoría de portal web.
- Respecto a la falta de un aviso de la existencia del Libro de Reclamaciones en el establecimiento del Mall Aventura Plaza Arequipa, precisó que el denunciante no ha

acreditado los hechos alegados y que el aviso sí se encontraba en dicho establecimiento conforme a las fotografías que se adjuntan en los descargos.

#### **I.4. Resolución final de la Comisión**

El día 26 de septiembre del 2019, la Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Arequipa (en adelante, la Comisión) emitió la resolución final declarando improcedente la denuncia presentada por el denunciante, ello por considerar que no tenía interés legítimo al pretender ejercer acción sobre derechos colectivos. Además dispuso que la Secretaria Técnica de la Comisión proceda con las actuaciones respectivas para la fiscalización correspondiente y determinar si corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra el Cine.

##### Fundamentos de la decisión:

- Se determinó que cuando el hecho denunciado por un consumidor no genere una lesión a un interés en particular- sino a intereses difusos- la denuncia debía declararse improcedente, toda vez que no estaría legitimado para promover la acción, sino esta debería ser impulsada por las asociaciones de consumidores.
- Que en este caso, el consumidor estaría actuando bajo un rol de fiscalizador y no amparándose en una afectación a sus derechos, motivo por el cual la denuncia presentada era improcedente, y que si bien habría indicado que el motivo a interponer la denuncia consistió en que no pudo realizar una compra por el aplicativo móvil del Cine, no acreditó ello ni siquiera a nivel indiciario, lo que permite verificar que no se ha identificado la existencia de alguna circunstancia que motivara la interposición de algún reclamo.

#### **I.5. Recurso de apelación**

Notificada la resolución final de la Comisión, el denunciante interpuso recurso de apelación sustentando lo siguiente.

- Que, dicha resolución sería nula, toda vez que contendría motivación aparente y no se sustenta en normativa vigente aplicable al caso en concreto, negando arbitrariamente la comisión de infracciones, habiéndose reconocido la falta de implementación del aviso y del Libro de Reclamaciones.
- Que, se ha efectuado una interpretación contraria al Código de Protección al Consumidor al establecer falta de interés legítimo.
- Que, ha existido una imposibilidad de acceder al Libro de Reclamaciones, el cual es un derecho del consumidor. Que carecía de cualquier lógica la premisa de “*falta de afectación particular*”, pues se ha materializado una diferenciación de derecho, deponiendo incluso que se haga uso de los recursos del Estado para iniciar un

procedimiento de oficio que ya fue iniciado por un consumidor, dejando de lado los intereses del consumidor.

En la misma línea, con fecha 03 de noviembre del 2020, el Cine procedió a absolver el recurso de apelación, alegando que se había implementado el aviso y Libro de Reclamaciones en su página web, el cual se podía verificar mediante el siguiente enlace: <https://www.cinemark-peru.com/?tag=740>.

#### **I.6. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor**

El 19 de noviembre del 2020, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) resolvió revocar la resolución de la Comisión, conforme a lo siguiente:

- Revocar la resolución en el extremo que se declaró improcedente la denuncia interpuesta, y en consecuencia declarar fundada la misma por infracción del artículo 150° del Código al haberse acreditado que la denunciada no implementó el libro de reclamaciones en su página web.
- Revocar la resolución en el extremo que se declaró improcedente la denuncia interpuesta, y en consecuencia declarar fundada la misma por infracción del artículo 150° del Código en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al haberse acreditado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones en su aplicativo virtual.
- Revocar la resolución en el extremo que se declaró improcedente la denuncia interpuesta, y en consecuencia declarar fundada la misma por infracción del artículo 151° del Código, al haberse acreditado que la denunciada no implementó un aviso del libro de reclamaciones en su página web.
- Revocar la resolución en el extremo que se declaró improcedente la denuncia interpuesta, y en consecuencia declarar fundada la misma por infracción del artículo 151° del Código, al haberse acreditado que la denunciada no implementó un aviso del libro de reclamaciones en su local comercial.
- Sancionar al Cine con 1 UIT por no implementar el libro de reclamaciones en su página web, con 1 UIT por no implementar el aviso del libro de reclamaciones en su página y con 1 UIT por no implementar el libro de reclamaciones en su aplicativo móvil.
- En calidad de medidas correctivas, se ordenó la implementación del libro de reclamaciones en su página web, la implementación del aviso respectivo y la implementación en el aplicativo móvil.

### Fundamentos de la decisión:

- Respecto al interés legítimo, se precisó que un presupuesto para la configuración de un procedimiento administrativo era la existencia de una afectación o agravio, la cual debe ser generada al consumidor denunciante o haber estado expuesto a esta, lo que le genera interés y legitimidad.
- Que, el interés debe ser directo y personal, de tal forma que se pretenda la protección de derechos individuales y no colectivos los cuales corresponden a las asociaciones sin fines de lucro.
- Que, un consumidor cuestionara la protección o falta de protección de intereses difusos o colectivos, por ejemplo: cuando se cuestiona una conducta generalizada o la inclusión de alguna cláusula contractual que sería de afectación para el ordenamiento jurídico. Que en tal supuesto sería improcedente la denuncia que se pueda plantear por dicho consumidor.
- Que, en el caso en particular, el denunciante no formuló su denuncia para defender intereses difusos, sino para tutelar sus propios intereses, razón por la cual si tenía un interés legítimo para formular la denuncia respectiva.
- Que, lo anterior se aprecia en el hecho de que el denunciante alegó haber intentado interponer un reclamo sin haber podido efectuarla por falta de este mecanismo de solución, lo que generó la interposición de la denuncia respectiva.
- Respecto a falta del Libro de Reclamaciones y su aviso en la página web del denunciado, se precisó que se cuenta con un video en el cual se advertía que la página web del Cine no contaba con el aviso y el libro respectivo, hecho que fue aceptado en los descargos ya que se precisó que aún se encontraba en proceso de implementación.
- Que el hecho de que haya existido la sección “*Escríbenos*” no genera algún eximente de responsabilidad, pues la empresa debía contar con el libro respectivo para atender a las disconformidades de los consumidores.
- Respecto a la falta del libro de reclamaciones en el aplicativo móvil, se precisó que la normativa (Decreto Supremo 011-2011-PCM) ha establecido que los proveedores que utilicen medios virtuales deben implementar un libro de reclamaciones en su página web. Que el aplicativo móvil estaría comprendido en la normativa, ya que página web comprende enlaces web, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, entre otros.
- Finalmente, respecto a la falta de implementación del aviso del libro de reclamaciones en el local comercial de Mall Aventura de Arequipa, se precisó que no se ha

acreditado tal infracción por parte del denunciante, no cumpliéndose con la carga de la prueba.

## **2. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**

### **2.1. Identificación de los principales problemas jurídicos del expediente**

#### **❖ ¿El denunciante tenía interés legítimo para denunciar la falta de implementación del aviso y Libro de Reclamaciones?**

Como se evidencia del análisis del expediente el primer problema que se puede identificar es el relativo al interés legítimo, cuestionado al denunciante mediante la resolución de la Comisión. En ese sentido, se estableció que no tenía interés para interponer la denuncia respectiva, ya que pretendía la tutela de intereses colectivos o difusos, hecho que solo le corresponde a las Asociaciones sin fines de lucro de consumidores.

En el mismo sentido, se cuestionó que habría pretendido desempeñar la labor de fiscalizador, rol que solo es atribuido a la misma Administración Pública a cargo del Indecopi, y que en tal sentido, la denuncia era improcedente. Este aspecto como hecho controvertido reviste de cierta importancia, debido a que incide en la defensa de los intereses del consumidor, la cual no se ejerció al considerarse que no pretendía defender sus propios intereses.

Corresponde realizar un análisis exhaustivo del presente aspecto problemático, a fin de determinar si efectivamente el denunciante tenía o no interés legítimo e identificar si la denuncia era o no improcedente.

#### **❖ ¿Se han acreditado las infracciones alegadas por el denunciante?**

Como segundo problema identificado es necesario establecer si las infracciones denunciadas por el denunciante se encontraban acreditadas o si en su defecto correspondía ampararlas en virtud de los hechos y descargos del Cine. En este caso, se cuestiona la infracción relativa a la implementación del aviso y del Libro de Reclamaciones, un medio esencial para viabilizar la disconformidad del consumidor, con la finalidad de obtener una respuesta que brinde solución al problema generado. Sin embargo, para tal finalidad es necesario que se cumpla con la obligación de contar con este libro incluso en los medios virtuales o digitales.

#### **❖ ¿Ha existido debida motivación por parte de la Comisión de Protección al Consumidor?**

Finalmente, es necesario que se determine la existencia de la debida motivación en la resolución emitida por la Comisión, aspecto cuestionado en el recurso de apelación

al haberse declarado improcedente de la denuncia. Se debe tener presente que se habla de una garantía del debido procedimiento, que garantiza no solo el respeto de los derechos de las partes sino la correcta actuación de la autoridad administrativa frente estos casos.

## **2.2. Análisis de los principales problemas jurídicos del expediente**

### **a. Sobre el interés legítimo**

Como se conoce, en todo procedimiento administrativo es necesario del cumplimiento de ciertos presupuestos para que la denuncia interpuesta pueda ser admitida, caso contrario se genera su inadmisibilidad o improcedencia. Sobre este último se ha establecido que se necesita del cumplimiento de requisitos de fondo, tales como: el interés y legitimidad para obrar, ambos presupuestos constituyen una necesidad de acudir al órgano jurisdiccional o administración pública para la protección de un derecho particular.

En ese sentido, la persona que denuncia en materia de protección al consumidor debe tener interés y necesidad de recurrir a un procedimiento para la defensa de sus intereses, por considerar el único medio posible por el cual se podrá brindar una solución adecuada, además de ser la persona quien se ha visto afectada o involucrada en el asunto controvertido- es decir- que exista una sinergia entre la relación jurídica material y la relación jurídica procesal.

Sobre el interés para obrar, García (2021) ha precisado que:

Entender y comprender la institución del interés para obrar es importante, en primer orden para el demandante, ya que le permitirá al juez pronunciarse sobre el fondo de la controversia, es decir, del derecho material, de no ser así el juez declara la improcedencia de la pretensión y/o pretensiones contenidas en la demanda (párr. 10)

No obstante, también se desarrolla el interés legítimo. Para entender sobre este interés debe precisarse que uno de los presupuestos materiales para que se genere un procedimiento administrativo sancionador es la existencia un agravio, la cual debe tener un destinatario, quien será la persona que promueva la denuncia respectiva porque se ha visto perjudicado, y es en quien radica el interés para promover la denuncia. Esta denuncia se interpone precisamente para la tutela de sus derechos particulares o individuales.

En ese sentido, si la persona que promueve la denuncia es el agraviado, busca la tutela de sus derechos particulares, porque la acción del proveedor le ha causado un perjuicio directo, entonces se establece que esta persona tiene un interés legítimo.

Caso contrario, si lo que busca es la protección de intereses colectivos o difusos, entonces no tiene interés legítimo, pues el agravio no afecta particularmente sus intereses, para lo cual existen las asociaciones de consumidores, quienes están legitimados por ley.

Bajo lo desarrollado, el artículo 118 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que: “Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo (...)”. De esto se puede entender que la ausencia de este tipo de interés supone la declaración de improcedencia de la denuncia que se pueda presentar.

Conviene tener presente que se asemeja al presupuesto material de interés para obrar, el cual exige la existencia también de un agravio que genere la necesidad de acudir a la Administración; sin embargo, en el interés legítimo se habla de un interés que se genera de acuerdo al sujeto, por ejemplo en el caso de un consumidor, la denuncia debe sustentarse en intereses particulares y no colectivos, y pues para estos últimos existen las asociaciones de consumidores.

De esta manera, en relación al procedimiento administrativo de protección al consumidor un consumidor particular tendrá interés legítimo cuando interponga una denuncia para salvaguardar sus derechos e intereses particulares.

El Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos (2021) ha establecido que:

La labor del Estado de proteger la salud y seguridad de los consumidores, de garantizar el derecho a la información de los mismos promoviendo el trabajo conjunto entre el sector público y privado, de orientar acciones para defender los intereses de los consumidores contra las prácticas que afectan sus **legítimos intereses** y que en su perjuicio distorsionan el mercado, entre otras. (subrayado nuestro). (p. 9)

Esto se puede traducir en lo siguiente: Se entiende que para que pueda darse inicio o generar una configuración válida de un procedimiento administrativo sancionador debe dar cumplimiento de los presupuestos de fondo, lo que implica la existencia de un agravio o perjuicio para el consumidor. Dicho agravio debe tener un destinatario, que sería el sujeto accionante sobre el cual han recaído efectos perjudiciales, mediante la conducta del denunciado y quien tiene el interés para formular la denuncia correspondiente.

Entonces, no cabe duda de que el interés debe ser personal y directo en este caso y no estar direccionado, por ejemplo, a cuestionar alguna afectación a derechos o intereses colectivos, caso contrario se genera la improcedencia de la denuncia por

ausencia de este interés legítimo, como bien lo ha señalado la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

En concordancia con lo anterior, este Colegiado ha señalado que la ausencia de un interés legítimo del consumidor al momento de la interposición de su denuncia, acarrea la improcedencia de la misma, en tanto un presupuesto procesal para la configuración válida del procedimiento administrativo iniciado a instancia de parte, es la existencia de un agravio en perjuicio del denunciante. (Resolución 0013-2021/SPC-INDECOPI, Fundamento 24)

Díaz y Saiz (2020) expresan que “En resumen, si condensamos todos estos conceptos, podríamos definir el interés legítimo como el beneficio real y actual del responsable, que se trata de obtener de forma lícita y clara” (p. 9). El consumidor no debe buscar o pretender la protección de derechos colectivos, como por ejemplo cuestionar aspectos generalizados en una relación de consumo o cuestionar alguna cláusula contractual que afecta a la colectividad.

b. Sobre el Libro de Reclamaciones

Es preciso indicar que en toda relación de consumo pueden suscitarse diversas circunstancias que terminan por generar conflictos entre el consumidor y el proveedor, lo que conlleva a la necesidad de manifestar el descontento por parte del consumidor hacia el proveedor. Sin duda alguna, las relaciones de consumo no se encuentran exentas de los diversos conflictos que puedan generarse como consecuencia de un vínculo establecido.

Generalmente estos conflictos se presentan ante el descontento del consumidor en relación de un producto o servicios que no ha satisfecho sus expectativas, es decir, un producto o servicio no idóneo. Conviene tener presente que la idoneidad implica una correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que realmente recibe en función a diversos aspectos relevantes como la información, las circunstancias de la transacción, etc. Precisamente cuando no se satisface la expectativa razonable que se ha creado, se genera una incomodidad o descontento por parte del consumidor, lo que provoca la interposición de un reclamo.

Bien lo ha establecido Falla (2021): “En el caso de los consumidores, la ventaja es que puede realizar el reclamo buscando una respuesta como solución inmediata al problema suscitado sin necesidad de la intervención de la autoridad competente” (p. 19). En ese sentido, el consumidor manifiesta su descontento ante el proveedor con la finalidad de obtener alguna respuesta que solucione su disconformidad. Sin perjuicio de esto, es preciso indicar que el consumidor puede

optar por interponer una denuncia ante Indecopi según la naturaleza del producto o servicio, no obstante, en aras de garantizar una efectiva solución en el menor tiempo posible, se ha viabilizado el servicio de atención de reclamos por parte del proveedor.

El reclamo que se presenta, debe ser absuelto en el plazo establecido por ley, que es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente en que se presenta el reclamo y dicha respuesta debe ser coherente, objetiva y atender a todos los puntos reclamados por el consumidor. No es viable que se brinden respuesta genéricas o ambiguas que pueden llegar a confundir al consumidor o no atender a lo que está reclamando.

Ahora bien, para viabilizar estos reclamos y que sean atendidos en el plazo razonable establecido en la norma, se ha establecido la obligación de contar con un libro de reclamaciones. De esta forma, el artículo 150 del Código estipula que:

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo

La normativa en mención precisa de manera expresa que todo establecimiento comercial debe contar con su Libro de Reclamaciones ya sea físico y virtual. Esto implica que si hace uso de medios virtuales para establecer relaciones de consumo, el proveedor virtual debe implementar este libro en su página web y en caso exista también un local comercial, adicionalmente debe tener un libro de reclamaciones físico.

En esa misma premisa, Mori y Paredes (2021) ha precisado que este libro se materializa como una plataforma a través del cual se registran los reclamos que el consumidor interpone. Es entonces, un medio que es utilizado para poner de manifiesto el descontento del consumidor en la relación de consumo, dejando en evidencia la afectación al deber de idoneidad que presuntamente se ha generado.

Por su parte Rivera (2020) precisa que:

señala claramente que está diseñado para que existan mecanismos efectivos en la solución de controversias. Si bien el Libro de Reclamaciones no tiene un artículo que diga la finalidad del Libro de Reclamaciones es, podemos creer, podemos asumir que, por encontrarse en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Libro de Reclamaciones tiene por finalidad garantizar de manera efectiva la protección de los derechos de los consumidores. (p. 8)

En ese sentido, como bien se ha precisado anteriormente, el Libro de Reclamaciones puede entenderse como un mecanismo implementado para generar una solución más rápida de la controversia que ha surgido. Idme y Medrano (2023) precisan que “En concreto, el Libro de Reclamaciones plasma dos posesiones, el primero de parte del consumidor que expresa su disconformidad; mientras que el proveedor debe optar medidas correctivas, con la finalidad de lograr que el consumidor vuelva a demostrar su confianza”. (p. 37)

Es factible establecer que para que se dé cumplimiento efectivo al deber de atención de reclamos es necesaria la existencia del libro de reclamos. La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha precisado que:

(...) el deber de atención de reclamos, implica también la obligación de todo proveedor de recibir cualquier reclamo presentado por los consumidores a través de los canales pertinentes, pues es evidente que el presupuesto elemental para que pueda exigírsele al proveedor absolver un reclamo dentro del plazo legal antes señalado (...). (Resolución 0204-2014/SPC-INDECOP, Fundamento 37).

Uno de estos canales pertinentes es el Libro de Reclamaciones implementado en el local comercial del proveedor y en los medios digitales que haga uso. Esta obligación legal permite establecer que el proveedor cuenta con un instrumento en el que podrá conocer la disconformidad del consumidor y otorgar una solución necesaria, sin que la respuesta que se otorgue sea necesariamente favorable.

Por otro lado, no solo basta con implementar este Libro de Reclamaciones, es necesario de un aviso que indique sobre su existencia. El artículo 151 del Código establece lo siguiente:

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

La norma en análisis establece expresamente la obligación del proveedor de colocar un aviso sobre la existencia de este libro. El sustento radica en el hecho de que el consumidor puede asumir que no existe algún instrumento mediante el cual formule el reclamo o queja respectivo o que incluso desconozca si el establecimiento cuenta o no con el libro de reclamaciones respectivo.

Conviene tener presente que ha existido un problema con esta obligación, entendiendo que el proveedor considera suficiente la existencia del Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial. El aviso sobre este libro, permite que el consumidor conozca su existencia y se haga efectivo lo establecido en el

artículo 152 del Código que estipula lo siguiente “Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados”.

Finalmente, el mismo artículo en mención, precisa que el proveedor tiene el deber de remitir la documentación del libro de reclamaciones al Indecopi cuando este sea requerido por la autoridad, y en el caso de los procedimientos sancionadores, el proveedor debe remitir una copia del reclamo que el consumidor ha presentado conjunto a sus descargos, a efectos de contar con suficientes elementos de convicción para determinar la existencia de alguna infracción.

c. Sobre la debida motivación

En todo proceso o procedimiento administrativo, existen diversas garantías que atienden al principio del debido proceso, una de estas es la debida motivación de las resoluciones que se emiten, el cual comprende una adecuada valoración de los hechos, medios de prueba y del análisis al caso en concreto, expresando el razonamiento que se ha empleado para llegar a la decisión emitida.

En principio es necesario entender que motivar implica expresar los motivos que han llevado a tomar una determinada decisión o justificar la decisión que se ha emitido con argumentos lógicos y coherentes. Ramón y Barrionuevo (2023) han estipulado que la motivación es una garantía del principio del debido proceso.

Por su parte, Liza (2022) ha precisado que la debida motivación de una resolución, se constituye como aquel derecho que tiene toda persona, para conocer las razones que sustentan la decisión que el juzgador emite en función de un debido proceso o procedimiento administrativo. Se entiende que la debida motivación de las resoluciones, es una de las garantías que permite evidenciar un debido proceso, el cual es visto como expresión de la tutela efectiva.

En ese sentido, como bien lo establece el mismo autor:

(...) es obligación de las autoridades, y en especial de los que administran justicia, desarrollar una exposición clara y ordenada de los fundamentos de hecho y de derecho en los que se apoyan y los que respaldan su decisión. Por tanto, la carencia de razonamientos sólidos y consistentes evidenciará la presencia de una resolución falta de motivación o justificación y por ende inconstitucional. (Liza, 2022, p. 295)

Así, la debida motivación comprende también exponer de manera clara y ordenada los fundamentos utilizados para resolver la controversia del caso, de tal forma que exista un sustento que respalda la decisión adoptada. Esto implica que

sus argumentos contengan no solo fundamentos de hecho, sino también de derecho.

Matos (2022) señala que:

En el Perú, se observa que la necesidad de motivar una decisión judicial, por parte de los jueces, garantiza la recta administración de justicia en el país, en el caso de no motivar de manera completa con corrección conlleva a la arbitrariedad de las decisiones del juzgador, por tanto, el logro de justicia, se torna cada vez más imposible. (p. 236)

De esta manera, es obligación de toda autoridad o juez, motivar debidamente las decisiones que se adopten en el marco de un procedimiento o proceso, y evitar incurrir en vicios que puedan afectar este derecho. Por ejemplo, el Tribunal Constitucional ha establecido en el expediente 0896-2009-PHC/TC que tipos de vicios pueden generarse, como por ejemplo falta de motivación interna del razonamiento, en la motivación externa, la existencia de motivación insuficiente, sustancialmente incongruente e incluso motivaciones calificadas.

En buena cuenta, se procura que la motivación expresada reúna las condiciones mínimas que permiten sustentar que se ha cumplido con la dimensión material del debido proceso, esto es, que la decisión sea razonable y contenga un referente mínimo de tutela adecuada.

### **3. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.**

#### **3.1. ¿El denunciante tenía interés legítimo para denunciar la falta de implementación del aviso y libro de reclamaciones?**

Como se ha precisado anteriormente, según el artículo 118 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General:

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho (...)

Se entiende que el interés legítimo, es aquel interés que tiene toda persona y que es protegido por el ordenamiento jurídico a través de distintos mecanismos. Toda persona que promueva algún procedimiento administrativo debe ser titular del derecho o tener un interés legítimo individual o colectivo.

Entonces, el administrado que da inicio al procedimiento o que participa en el mismo podrá ser afectado por la decisión final que se emita en dicho pronunciamiento. No se

trata de un interés simple o cualquiera, sino cualificado o legítimo, que se caracteriza por ser personal y no general. El artículo 120 inciso 2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que:

120.2 Para que el interés pueda justificar la titularidad del administrado, debe ser legítimo, personal, actual y probado. El interés puede ser material o moral.

En ese sentido, podría no existir un interés legítimo cuando se pretenda reconocer derechos o intereses colectivos por parte de una denuncia de un consumidor, pues este solo debe promover las denuncias en virtud de sus intereses particulares. Un claro ejemplo de este aspecto, se evidencia en el siguiente pronunciamiento de la Sala Especializada en Protección al Consumidor:

En virtud de lo anterior, este Colegiado, en distintos pronunciamientos, ha indicado que cuando la denuncia que versa sobre una cláusula abusiva proviene de un consumidor en defensa de su interés individual, esta debe sustentarse en un detrimento de sus derechos al haberle sido opuesta o aplicada, ya que la ausencia de dicha afectación -de plano- acarrea la improcedencia de la denuncia, dada la ausencia de un interés legítimo para denunciar. (Resolución 0006-2022/SPC-INDECOPI, Fundamento 13)

En el presente caso, se evidencia que el denunciante interpuso su denuncia cuestionando la falta de implementación del aviso y del Libro de Reclamaciones por parte del Cine en su página web y aplicativo móvil, y en el establecimiento comercial de Mall Aventura Plaza Arequipa, precisando que al no poder efectuar una compra no pudo interponer su reclamo.

Hasta este punto, se entiende que como presupuesto para no declarar improcedente la denuncia debe existir un interés legítimo, lo que implica que dicha denuncia no debe estar dirigida a tutelar los intereses o derechos de la colectividad, sino el interés personal del denunciante. En este caso, el denunciante debía buscar, a través de la denuncia, que se protejan sus intereses, debido a que los intereses difusos corresponden a la autoridad administrativa mediante procedimientos de oficio o a las asociaciones de consumidores legitimadas.

La Comisión de la Oficina Regional de Puno del Indecopi ha precisado que:

Este interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello. (Resolución N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN, fundamento 14)

De la revisión de la denuncia presentada se aprecia que el denunciante no pretendió la defensa de intereses colectivos, pues los argumentos esgrimidos se dirigen a cuestionar una presunta infracción a sus derechos e intereses. Ha cuestionado que intentó realizar una compra mediante el aplicativo móvil del denunciado y que al no poder efectuarla pretendió formular un reclamo, evidenciándose que no existía un aviso ni Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil y en la página web.

Se observa entonces que está denunciando afectación a sus derechos, pues se habría generado un agravio al no poder efectuar el reclamo respectivo, lo que no puede constituir supuesto de improcedencia. No debe cuestionarse en este aspecto que se trata de una defensa de intereses colectivos pues la denuncia cuestiona la vulneración de sus derechos particulares como consecuencia de un hecho concreto.

Distinto hubiera sido el caso si hubiera cuestionado una cláusula contractual que atenta contra los derechos de los consumidores o una conducta generalizada que no solo lo involucra como consumidor, sino también a la colectividad en cuyo caso la improcedencia hubiera estado justificada. En este caso, si la afectación se produce al interés particular en el marco de una relación de consumo la denuncia debe ser admitida a trámite y no ser declarada improcedente, sin perjuicio de la decisión sobre si es fundada o no en relación a la carga de la prueba, no pudiéndose cuestionar algún supuesto de falta de legitimidad para obrar, interés para obrar o el interés legítimo que se presenta en este caso.

### 3.2. ¿Se han acreditado las infracciones alegadas por el denunciante?

Conforme el análisis realizado sobre los antecedentes del caso, se evidencia que el denunciante ha alegado las siguientes infracciones:

- No se habría implementado el aviso y Libro de Reclamaciones en la página web del denunciado (supone la infracción al artículo 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor).
- No se habría implementado Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil del denunciado (supone infracción al artículo 150° del Código).
- No se habría implementado el aviso de la existencia del Libro de Reclamaciones en el establecimiento comercial ubicado en el Mall Aventura Plaza de Arequipa. (supone infracción al artículo 151° del Código).

Respecto al primero de estos, se evidencia de los medios de prueba un CD-ROM en el cual, según la Sala, se apreciaba que la página web del denunciado no contaba con una sección en el cual se evidencie la consignación de un aviso sobre la existencia del Libro de Reclamaciones ni con la implementación de este libro virtual. Este aspecto ha sido

corroborado por el mismo denunciado en sus descargos, ya que alegó que no se contaba con el aviso y el libro debido a que se venía implementando recientemente.

Esto claramente supone la existencia de infracción al artículo 150° y 151° del Código, ya que la evidencia es corroborada por el mismo denunciado. Si bien es cierto que en sus descargos se habría establecido que existía la sección “*Escríbenos*” que cumplía con la misma finalidad que el Libro de Reclamaciones, esto no es motivo para eximirla de responsabilidad administrativa, pues la norma es expresa en ese sentido, se debe contar con un Libro de Reclamaciones de forma física o virtual en los establecimientos del proveedor.

No es argumento suficiente o válido para alegar exoneración de responsabilidad, más aún si ha reconocido la falta de implementación de este medio o mecanismo que facilita la comunicación entre el proveedor y consumidor sobre la disconformidad del segundo en relación a los productos o servicios que se prestan.

Ahora bien, ante el recurso de apelación interpuesto por el denunciante, el Cine remitió su absolución, precisando que a la fecha ya se contaba con la implementación del Libro de Reclamaciones en la web del denunciado, adjuntado el siguiente enlace en el cual se podía verificar dicho aspecto: <https://www.cinemark-peru.com/?tag=740>

De la revisión del enlace adjuntado se evidencia lo siguiente:



Dicha captura fue adjuntada por el Cine en la absolución, y en la parte inferior de la sección de “CONTACTO” se aprecia el aviso sobre la existencia del libro de reclamaciones, y al ingresar a dicho formulario, se evidencia lo siguiente:

## Enviar una solicitud

Correo electrónico \*

Tipo de documento \*

Seleccione el tipo de documento

Número de Documento \*

Escriba el número de documento

Fecha \*

Fecha del reclamo

Nombres y apellidos \*

En ese sentido, se advierte que para la fecha de la absolución efectivamente el denunciado cumplió con implementar el aviso y el Libro de Reclamaciones en su página web, conforme de la valoración de dichas capturas; sin embargo, este aspecto tampoco lo exime de responsabilidad administrativa.

Al respecto se debe tener en cuenta lo que se establece en el artículo 108° literal f) del Código que establece que se pone fin al procedimiento mediante la resolución que declara la improcedencia en el caso de que el proveedor haya subsanado la conducta antes de la notificación de la imputación de cargos. La Sala ya se ha pronunciado sobre este aspecto, alegando lo siguiente: “En tal sentido, en caso el administrado acredite fehacientemente ante la autoridad competente haber subsanado la conducta infractora antes de la notificación de imputación de cargos, ello será valorado como una causal eximente de responsabilidad administrativa” (Resolución N° 1951-2021/SPC-INDECOPI, Fundamento 92).

En este caso, no ha existido subsanación de la conducta antes de la notificación de los cargos, pues la misma se dio luego de la emisión de la resolución final e impugnada la misma por la parte denunciante.

Respecto a la segunda infracción, sobre la falta de implementación de un Libro de Reclamaciones en el aplicativo virtual, conviene realizar un análisis integral de la normativa. En primer lugar, el artículo 150° del Código ha establecido que todo establecimiento comercial debe tener un Libro de Reclamaciones, ya sea física o virtual, haciendo alusión a que el reglamento precisa sobre las condiciones de esta exigencia.

El Decreto Supremo 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones en su artículo 4 ha establecido expresamente lo siguiente:

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Como se evidencia de la norma en análisis, se establece la obligación del proveedor de contar con este libro ya sea físico o virtual, y en caso de que se haga uso de medios virtuales para generar o establecer relaciones de consumo, es necesario que se cuente con un Libro de Reclamaciones virtual.

A grandes rasgos, es factible establecer que todo proveedor que use medios virtuales, tiene la obligación de consignar un libro de reclamación en dicho medio, dando cumplimiento así a la normativa antes aludida. No obstante, es importante analizar el artículo 4-B que hace alusión al Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales:

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo (...).

Se establece que el Libro de Reclamaciones virtual, deberá estar consignado en la página de inicio del portal web del proveedor, con la finalidad de que pueda darse cumplimiento a esta disposición. Es factible establecer, como bien lo ha señalado la Sala en este extremo, que la normativa analizada no establece necesariamente que el Libro de Reclamaciones virtual deba estar solo en la página web del proveedor, sino que alcanza a estas páginas, y esto es coherente, pues si se analiza el artículo 4, se establece que ante tan solo el uso de medios virtuales, se genera esta obligación.

Sin embargo, en aras de realizar un análisis más exhaustivo, dicha premisa nos remite necesariamente a establecer si los aplicativos móviles entran en esta disposición, ya que bien puede discutirse si se consideran portales web o no. La Real Academia Española ha definido a la página web como “Documento electrónico que puede contener cualquier tipo de contenido (texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, etc.), desarrollado mediante un lenguaje de programación, generalmente el HTML, y que puede ser interpretado por un navegador”.

Aunado al concepto desarrollado por la Sala en este extremo, es factible establecer que el portal web también comprende a las aplicaciones. Esto en virtud del principio pro-consumidor, que establece la interpretación más favorable a favor del consumidor. Por lo tanto, si existe responsabilidad en este extremo. Además, conviene tener presente la

resolución N° 1251-2018/CC2 en la cual Indecopi sancionó a la empresa Uber Perú S.A por no contar con el libro de reclamaciones en su aplicativo móvil, decisión que fue rectificada mediante un proceso contencioso administrativo ante el 24 Juzgado Especializado.

Finalmente, en relación a la implementación de un aviso en el establecimiento comercial del Mall Aventura Plaza de Arequipa, es necesario precisar que para declarar la responsabilidad del denunciado, era necesario cumplir con la carga de la prueba, hecho que no se ha materializado en este caso, pues no se evidencia medio de prueba que acredite la infracción alegada.

La carga de la prueba, es un elemento esencial en todo proceso y procedimiento administrativo toda vez que permite que se corroboren los hechos alegados, y en este caso, la infracción alegada por el consumidor. Al no cumplirse con esta carga, la denuncia debe desestimarse en el extremo que no ha sido corroborado.

Bien se establece en el artículo 173° del TUO de la LPAG: “Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones”. No se ha dado cumplimiento a la exigencia normativa, por el contrario, el denunciado presentó los siguientes medios de prueba:



Se visualiza en la pared de recepción un aviso que da a conocer la existencia del libro de reclamaciones.



Por tanto, no se ha acreditado la existencia de esta infracción por parte del consumidor, caso contrario, se han presentado medios de prueba que permiten corroborar la existencia del aviso del Libro de Reclamaciones, en el que se indica sobre la existencia del mismo.

3.3. ¿Ha existido debida motivación por parte de la Comisión de Protección al Consumidor?

Como se ha desarrollado previamente, la debida motivación implica exponer los argumentos y fundamentos empleados que permitieron tomar la decisión, de tal forma que pueda evidenciarse el razonamiento empleado. Asimismo, también implica que el razonamiento empleado sea coherente, objetivo y suficiente con la finalidad de garantizar una resolución justa y fundada en derecho.

En este caso, la Comisión declaró improcedente la denuncia presenta, bajo el siguiente argumento:

15. De lo anterior, esta Comisión advierte que no se ha acreditado que los hechos materia de denuncia estén relacionados con una afectación directa al denunciante, quien, de este modo, estaría actuando en un rol de fiscalizador no de sus derechos, sino de las obligaciones de proveedor, calidad que únicamente se encuentra reservada a la Comisión a través del inicio de un procedimiento de oficio, y a las asociaciones de consumidores debidamente reconocida por el Indecopi.

A criterio de la Comisión, o bajo su razonamiento o motivación, el denunciante pretendió que se tutelén derechos colectivos a través de su denuncia y no un interés particular,

pretendiendo desempeñar un rol que solo corresponde a la misma autoridad administrativa o las asociaciones de consumidores.

Como se ha desarrollado previamente, correspondería la improcedencia de la denuncia, siempre y cuando en realidad existiera una pretensión dirigida a cuestionar una afectación difusa o colectiva de intereses, y esto solo podría evidenciarse a través de la denuncia de alguna conducta generalizada o el cuestionamiento de alguna cláusula contractual de alcance general.

La Comisión alega la existencia de una pretensión dirigida a cuestionar afectación a intereses colectivos; sin embargo, no expresa el motivo o el porqué de cuestionar la falta de implementación del Libro de Reclamaciones de un establecimiento comercial en el cual no se pudo ingresar un reclamo, constituye un aspecto que solo puede ser denunciado por una asociación o imputada de oficio por la autoridad administrativa.

Además, el denunciante alegó que intentó realizar una compra, y al no poder efectuarse quiso interponer un reclamo, el cual tampoco pudo efectuar. Se ha argumentado en relación a la imposibilidad que tuvo el consumidor de acceder al Libro de Reclamaciones, lo que si genera un perjuicio particular. Se evidencia entonces que no ha motivado debidamente por parte de la Comisión en este aspecto, lo que perfectamente ha sido revocado por la Sala mediante el recurso de apelación.

#### **4. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS.**

##### **4.1. Resolución emitida por la Comisión de Protección al Consumidor la Oficina Regional de Arequipa del Indecopi**

La resolución emitida por la Comisión no se encuentra debidamente fundamentada, motivo por el cual no concuerdo con que se haya declarado improcedente la denuncia por falta de interés legítimo. Ya se ha establecido que el denunciante si contaba con este interés para interponer la denuncia respectiva, precisamente porque los argumentos de la denuncia se centraban en cuestionar una afectación a sus intereses particulares, precisamente por no poder acceder al Libro de Reclamaciones del proveedor denunciado, pese a que esta es una exigencia legal.

En este caso, se alegó que se intentó realizar una compra por el aplicativo móvil del denunciado, y ante su imposibilidad, se quiso interponer un reclamo, el cual tampoco fue posible porque no se contaba con el Libro de Reclamaciones virtual. Se entiende que ha existido una afectación particular, pues el haber estado impedido de acceder al Libro de Reclamaciones genere la lesión de un derecho particular, y no un derecho colectivo como sostuvo la Comisión.

Se debió considerar de manera más objetiva cuando se está ante una pretensión tendiente a tutelar intereses colectivos y cuando se está ante una pretensión

direccionada a tutelar intereses particulares, hecho que no ocurrido en el presente caso, emitiéndose una decisión con carencia de motivación y generando un perjuicio para el consumidor quien estaría manifestando una vulneración a su derecho a manifestar su disconformidad ante un servicio ofrecido por el proveedor.

#### 4.2. Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

Contrariamente a lo resuelto por la Comisión, la Sala si ha fundamentado o motivado debidamente, pues bajo un análisis más objetivo y exhaustivo determinó que el denunciante sí tenía interés legítimo, evaluando los argumentos consignados. Hizo una clara distinción entre los intereses colectivos y particulares, determinando de manera fehaciente que en este caso se pretendían defender intereses privados.

El análisis no solo determina la existencia de un legítimo interés, sino también la responsabilidad del proveedor en los hechos imputados, toda vez que quedó perfectamente acreditado la falta de implementación del aviso y del Libro de Reclamaciones en la página web y aplicativo móvil del denunciado. Por estas razones, concuerdo con lo resuelto por la Sala.

## CONCLUSIONES

1. Es importante que la autoridad administrativa en primera instancia realice un análisis más exhaustivo en los casos en los cuales se cuestione el interés legítimo del consumidor, lo que permitirá que se realice una diferenciación objetiva en los supuestos que se pretenda tutelar un interés particular y cuando se pretenda la tutela de intereses colectivos. El interés legítimo se constituye como un aspecto esencial para la procedencia de la denuncia que pueda realizarse.
2. En el presente caso, considero que el denunciante si tenía interés legítimo, toda vez que no buscaba la protección de intereses colectivos, pues de la revisión de sus argumentos, se evidencia la búsqueda de tutela para la protección de sus derechos como consumidor. Evidentemente cuestionó que no pudo acceder al Libro de Reclamaciones porque este no existía en el aplicativo móvil y página web del proveedor, lo que configura una afectación a su derecho como consumidor, generándose un incentivo propio para recurrir a la Administración.
3. Es necesario que todo establecimiento comercial, ya sea físico y virtual cuente con el aviso de la existencia del Libro de Reclamaciones y del aviso, pues es un instrumento esencial que canaliza efectivamente los reclamos que el consumidor pueda formular, creándose un espacio idóneo en el cual, de manera privada, puede darse solución a la controversia generada.
4. Se ha acreditado que el denunciado no implementó el Libro de Reclamaciones en su página web y en su aplicativo móvil, lo que supone infracción a la exigencia legal establecida en el Código. Considero que si era necesario que en su aplicativo móvil se haya implementado este libro, pues resulta razonable o lógico que cuando el consumidor se vea afectado a través de dicho medio virtual e incluso también intente dicha relación de consumo, sea posible que en el mismo medio se pueda interponer el reclamo respectivo, sin perjuicio de la facultad que se ostenta para recurrir a la Administración, lo que lo facilitaría el no solo el trámite o gestión de estos reclamos, sino efectivizar las respuestas a los consumidores dentro del plazo legal.
5. La debida motivación es un elemento esencial del acto administrativo, porque dota de legalidad a la decisión que se adopta; en ese sentido, es importante que la autoridad administrativa al momento de resolver un caso en concreto efectúe una adecuada motivación mediante una correcta valoración de los hechos y medios de prueba, lo que generará que se cumpla con el debido proceso.
6. En el presente caso, la Resolución de la Sala fue debidamente motiva por cuanto se realizó un debido análisis respecto aquellos hechos denunciados.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografía

Díaz, C., & Saiz, C. (2020). *Guía sobre interés legítimo*. International Information Security Community.

Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos . (2021). *Manual sobre la protección y Defensa del Consumidor*. Ministerio de Justicia y de Derechos Humanos .

### Hemerografía

Falla, L. (2021). *Efectividad del libro de reclamaciones: análisis del procedimiento administrativo sancionador de la oficina regional del Indecopi durante los años 2019-2021*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5913/1/TL\\_FallaArriagaLourdes.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5913/1/TL_FallaArriagaLourdes.pdf)

García, R. (2021). *Interés para obrar: ¿es necesaria la regulación de la excepción de falta de interés para obrar en el proyecto de reforma del código procesal civil?*. [https://ius360.com/interes-para-obrar-es-necesaria-la-regulacion-de-la-excepcion-de-falta-de-interes-para-obrar-en-el-proyecto-de-reforma-del-codigo-procesal-civil-rolando-garcia/#\\_edn1](https://ius360.com/interes-para-obrar-es-necesaria-la-regulacion-de-la-excepcion-de-falta-de-interes-para-obrar-en-el-proyecto-de-reforma-del-codigo-procesal-civil-rolando-garcia/#_edn1)

Idme, W., y Medrano, S. (2023). *La regulación normativa del libro de reclamaciones DS. 011-2011-PCM y su eficacia como mecanismo de protección del derecho del consumidor Arequipa, años 2019-2021*. [Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui]. [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2002/Walter-Soledad\\_tesis\\_titulo\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2002/Walter-Soledad_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Liza, L. (2022). Importancia de la motivación de las resoluciones. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 289-304.

Matos, R. (2022). Indebida motivación de decisiones judiciales y afectación a la recta administración de justicia en Iberoamérica. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(4), 235-246. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n4/2218-3620-rus-14-04-235.pdf>

Mori, J., & Paredes, L. (2021). Ineficacia del uso del libro de reclamaciones para la solución de quejas de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo Pucallpa 2019. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5311/B4\\_2022\\_UNU\\_DERECHOS\\_2021\\_T\\_JAMES-MORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20libro%20de%20reclamaciones%20fue,%C3%A9sta%20m%C3%A1s%20al%20alcance%20de](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5311/B4_2022_UNU_DERECHOS_2021_T_JAMES-MORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20libro%20de%20reclamaciones%20fue,%C3%A9sta%20m%C3%A1s%20al%20alcance%20de)

Ramón, K., & Barrionuevo, J. (2023). El criterio de motivación emitido por la corte constitucionla frente a los actos administrativos. *Revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades*, 4(4), 54-70. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1198>

Rivera, M. (2020). *Libro de reclamaciones*. [https://www.escuela-indecopi.edu.pe/images/publicaciones/pdf/2020/EBOOK\\_LIBRO\\_RECLAMACIONES\\_2018.pdf](https://www.escuela-indecopi.edu.pe/images/publicaciones/pdf/2020/EBOOK_LIBRO_RECLAMACIONES_2018.pdf)

Liza, L. (2022). Importancia de la motivación de las resoluciones. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 14(18), 289-304. [10.35292/ropj.v14i18.610](https://doi.org/10.35292/ropj.v14i18.610)

Rivera, M. (2020). *Libro de reclamaciones*. [https://www.escuela-indecopi.edu.pe/images/publicaciones/pdf/2020/EBOOK\\_LIBRO\\_RECLAMACIONES\\_2018.pdf](https://www.escuela-indecopi.edu.pe/images/publicaciones/pdf/2020/EBOOK_LIBRO_RECLAMACIONES_2018.pdf)

## **JURISPRUDENCIA**

Tribunal Constitucional (2009). Expediente 0896-2009-PHC/TC

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución 0013-2021/SPC-INDECOPI

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2014). Resolución 0204-2014/SPC-INDECOP

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2022). Resolución 0006-2022/SPC-INDECOPI

Comisión de la Oficina Regional del Indecopi (2021). Resolución N° 087-2021/CPC-INDECOPI-PUN,

Sala Especializada en Protección al Consumidor (2021). Resolución N° 1951-2021/SPC-INDECOPI

Comisión de Protección al Consumidor (2018). Resolución N° 1251-2018/CC2

## **FUENTES LEGALES**

Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú

Congreso de la República (2010). Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor

Poder Ejecutivo (2019). Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Poder Ejecutivo (2011). Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

## **ANEXOS**

1. Copia del escrito de denuncia y sus respectivos anexos.
2. Copia de la Resolución de la Comisión de Oficina Regional del Indecopi - Arequipa de fecha 26 de setiembre de 2019.
3. Copia del recurso de apelación presentado por la señora E.E.C.H. de fecha 04 de noviembre de 2019.
4. Copia de la Resolución de la Sala Especializada en Protección al Consumidor de fecha 19 de noviembre de 2019
5. Copia de los descargos de Cinemark y sus respectivos anexos.



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : [REDACTED]  
**DENUNCIADA** : [REDACTED]  
**MATERIAS** : LIBRO DE RECLAMACIONES  
 AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS CINEMATOGRAFÍCAS Y CINTAS DE VIDEO

**SUMILLA:** Se revoca la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP del 26 de septiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no implementó el Libro de Reclamaciones en su página web, cuando el denunciante pretendía interponer un reclamo.

De igual modo, se revoca la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento de Libro de Reclamaciones, al haberse acreditado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, cuando el denunciante pretendía interponer un reclamo.

Además, se revoca la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no implementó el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web, cuando el denunciante pretendía interponer un reclamo.

Finalmente, se revoca la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado

**Firma Digital**  
 Indecopi  
 Firmado digitalmente por  
 PINOZA ESPINOZA Juan  
 Andrés FAU 20133840533 soft  
 lvo: Dey V B  
 ha: 21.11.2020 07:04:38 -05:00



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

**que el proveedor incumplía con exhibir el aviso de Libro de Reclamaciones en su local comercial.**

### SANCIONES:

- **1 UIT – por no implementar el Libro de Reclamaciones en su página web.**
- **1 UIT – por no implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web.**
- **1 UIT – Por no implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.**

Lima, 19 de noviembre de 2020

### ANTECEDENTES

1. Por escritos del 6 de marzo de 2019, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) denunció a [REDACTED] (en adelante, [REDACTED]), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión) por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
  - (i) Al pretender ingresar un reclamo en el portal web de la denunciada, debido a que la aplicación virtual para Android de esta no le permitía realizar la compra de boletos, en tanto se reiniciaba constancias, se percató que no tenía implementado un sistema de ingresos de reclamo y pudo observar que no contaba con un aviso conforme a la normatividad vigente;
  - (ii) [REDACTED] no tenía implementado el libro de reclamaciones, ya que luego de realizar la revisión en su página web, no se advirtió el mismo ni el apartado correspondiente a la hoja del Libro de Reclamaciones conteniendo las características especificadas en el artículo 5º del Decreto Supremo 006-2014-PCM;
  - (iii) la aplicación denominada [REDACTED] no permitió el ingreso de reclamos; y,
  - (iv) solicitó como medidas correctivas que la denunciada: (a) cumpla con exhibir el aviso del libro de reclamaciones tanto físico como virtual conforme a la normativa vigente; y, (b) cumpla con adecuar un sistema de ingreso de reclamos tanto en su portal web como en su aplicación. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos a su favor.

 Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Day V B  
Fecha: 21.11.2020 07:04:45 -05:00

<sup>1</sup> RUC: [REDACTED], con domicilio fiscal ubicado en [REDACTED] distrito de [REDACTED], provincia y departamento de [REDACTED]



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

2. El 19 de marzo de 2019, el señor [REDACTED] presentó un escrito ampliando la denuncia, señalando que [REDACTED] no tenía implementado el libro de reclamaciones en el local ubicado en [REDACTED]
3. El 13 de mayo de 2019, [REDACTED] presentó su escrito de descargos señalando lo siguiente:
- (i) Se encontraba realizando las labores necesarias para poder implementar un libro y aviso de reclamaciones en el portal web de la institución, contando provisionalmente con una sección "Escríbenos" en la que los usuarios podían presentar comunicaciones y disconformidades;
  - (ii) la normatividad exige el Libro de Reclamaciones en un portal web, es decir en páginas de internet, no siendo lo mismo un aplicativo móvil, por lo que en este último no es necesario que se cuente con dicho sistema; y,
  - (iii) el denunciante no acreditó que no contase con Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial, pese a ser su carga de la prueba, lo cual además niega, conforme se podía apreciar de las fotografías insertas.
4. A través de la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP del 26 de septiembre de 2019, la Comisión declaró improcedente la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra [REDACTED], en todos sus extremos, en tanto el denunciante carecía de interés legítimo para denunciar los hechos.
5. El 4 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED] apeló la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP y, solicitó revocar o declarar nula dicha decisión, atendiendo, principalmente, a los siguientes argumentos:
- (i) El pronunciamiento recurrido incurrió en la causal de nulidad contemplada en el artículo 10º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), en la medida que la autoridad administrativa desconoció el deber de encauzar de oficio el procedimiento ante el error u omisión de los administrados;
  - (ii) la resolución impugnada deviene en nula, en tanto contiene una motivación aparente, más aún al considerar que se corroboraron sus afirmaciones, en tanto [REDACTED] reconoció que no contaba con el aviso ni el Libro de Reclamaciones en su portal web;
  - (iii) el perjuicio generado en el consumidor radica en la imposibilidad del acceso al aviso y/o Libro de Reclamaciones, el cual es un derecho reconocido por la Ley y no una mera facultad del proveedor;

Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20193840533 soft  
Motivo: Day V B  
Fecha: 21.11.2020 07:04:58 -05:00



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- (iv) la carga de la prueba juega un rol importante en este proceso, en tanto correspondía al proveedor acreditar que cumplió con lo señalado por la normativa vigente; y,
- (v) solicitó el uso de la palabra en Audiencia de Informe Oral.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: Sobre la solicitud de informe oral

6. Conforme a lo señalado anteriormente, el señor [REDACTED] solicitó a la Sala que se le conceda una audiencia de informe oral.
7. Sobre el particular, es necesario precisar que el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la 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 y a solicitar el uso de la palabra<sup>2</sup>.
8. Como se observa, la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, la evaluación de dicho pedido deberá realizarse a la luz de lo señalado sobre la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi (en adelante, Decreto Legislativo 1033) dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente fundamentada<sup>3</sup>.
9. En ese sentido, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que



Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 sort  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:05:14 -05:00

<sup>2</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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.

<sup>3</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – 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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.

10. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, en la medida que las disposiciones legales sobre la materia otorgan dicha facultad a la autoridad administrativa. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria, a través de la presentación de alegatos y documentos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
11. En la misma línea, 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 N° 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, una vez puesto en conocimiento de la autoridad administrativa lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Administración, según la importancia y la trascendencia del caso.
12. Así las cosas, el órgano jurisdiccional en mención determinó que, bajo lo dispuesto en la referida norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte del Indecopi, es una potestad de la autoridad administrativa, mas no una obligación, considerando además que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
13. En virtud de lo anterior, considerando que obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el denunciante ha podido exponer y sustentar su posición, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por este.

Sobre la legitimidad del denunciante para cuestionar las presuntas infracciones de los artículos 150° y 151° del Código

14. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las



Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:05:28 -05:00



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

- partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
15. El artículo 108° del Código refiere en relación a todas aquellas conductas que transgreden las disposiciones contempladas en dicho texto normativo (esto es, aquellas infracciones administrativas en contra de los consumidores), que pondrá fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando exista falta de legitimidad o de interés para obrar del denunciante<sup>4</sup>.
  16. En el presente caso, el señor ██████ denunció que ██████ no implementó el aviso ni el libro de reclamaciones (en su página web, en el aplicativo y en su establecimiento comercial) con arreglo a las características detalladas por la normativa vigente.
  17. Asimismo, el denunciante refirió que esta intención de interponer el reclamo respectivo se generó a consecuencia de fallas en la aplicación virtual de la empresa que no le permitieron comprar boletos, ya que se reiniciaba constantemente.
  18. La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta en lo concerniente a las conductas detalladas precedentemente, en tanto no se acreditó la existencia de una circunstancia que motivara la interposición de un reclamo o queja; por lo que, se consideró que el señor ██████ actuó en un rol fiscalizador no de sus derechos, sino de las obligaciones del proveedor, calidad que únicamente se encuentra reservada a la Comisión a través del inicio de un procedimiento de oficio, y a las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el Indecopi.

 Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:05:39 -05:00

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- **Infracciones administrativas.**- Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

- a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.
- b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.
- c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.
- d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
- e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.
- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

19. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] era o no procedente, respecto de los extremos vinculados a la presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código.
20. De conformidad con el artículo 118° del TUO de la LPAG<sup>2</sup>, la autoridad administrativa solo puede tutelar intereses legítimos de los consumidores -en los procedimientos iniciados por la denuncia de un consumidor-, de allí que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia interpuesta.
21. Por su parte, el artículo 107° del Código establece que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores<sup>4</sup>.
22. De lo expuesto, se infiere que un presupuesto procesal para la configuración válida de un procedimiento administrativo iniciado en mérito a una denuncia de parte es la existencia de un agravio. Esta lesión debe tener un destinatario, que es el sujeto procesal a quien la conducta cuestionada le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto.
23. Dicho interés debe ser personal y directo, de manera que quien formule la denuncia busque obtener del procedimiento un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, y no la protección general del Estado de Derecho, la legalidad o el interés difuso o colectivo de los consumidores, cuya protección o patrocinio corresponde a la Administración o a las asociaciones sin fines de lucro que estén legitimadas para ello.
24. Así, de concluirse que el hecho denunciado por un consumidor particular no da cuenta de una transgresión a su interés particular verificada en el marco de la relación de consumo entablada entre este y determinado proveedor, sino de una presunta transgresión a los intereses difusos o colectivos de los consumidores que contratan los servicios con determinado proveedor, por ejemplo cuando cuestionan una conducta generalizada o la inclusión de cláusulas contractuales advertidas casualmente por el consumidor que contravendrían el ordenamiento jurídico, dicha denuncia deberá ser declarada improcedente, en tanto el consumidor-denunciante no estará legitimado a promover dicho acto, sino una asociación de consumidores debidamente reconocida por el Indecopi, actuando en nombre propio, o la misma Administración a través del inicio de un procedimiento de oficio<sup>6</sup>.

 Firma Digital  
Indecopi

 Firmado digitalmente por  
 ESPINOZA ESPINOZA Juan  
 Alejandro FAU 20133840533 soft  
 Motivo: Day V° B°  
 Fecha: 21.11.2020 07:05:52 -05:00



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

25. Retomando el análisis del caso en concreto, a partir de la revisión del escrito de denuncia y de los argumentos deducidos por el consumidor, se advierte que el señor [REDACTED] no acudió a la autoridad administrativa en defensa de los intereses colectivos de los consumidores, sino en resguardo de sus propios intereses, con lo cual esta Sala estima que dicha persona sí contaba con legitimidad para denunciar las presuntas infracciones de los artículos 150° y 151° del Código, en las que habría incurrido la denunciada.
26. Lo anterior, se aprecia desde el momento en que el señor [REDACTED] adujo que tuvo la intención de interponer un reclamo contra la denunciada en su libro de reclamaciones -como consecuencia de la imposibilidad de comprar boletos por fallas en el aplicativo móvil-, sin haberlo hecho finalmente por algunos incumplimientos de la administrada en relación con la normativa vinculada al libro de reclamaciones.
27. En concordancia con ello, cabe resaltar que el consumidor manifestó desde un inicio del procedimiento que le generó un agravio el hecho que la denunciada no contara con aviso y el libro de reclamaciones en su aplicativo móvil, página web y en el local comercial de [REDACTED], dado que su reclamo -por los hechos narrados- nunca se concretó.
28. Dicho lo anterior y, al haber sido imputadas las conductas analizadas en este punto por la Secretaría Técnica de la Comisión mediante Resolución 1 (cargos respecto de los cuales la parte denunciada tuvo la oportunidad de ejercer su derecho de defensa), esta Sala procederá a evaluar el fondo de la denuncia interpuesta por el interesado contra [REDACTED], en lo concerniente a la presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código.

 Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Volvo: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:06:06 -05:00

### Sobre el libro de reclamaciones

29. El artículo 150° del Código<sup>5</sup> establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el Reglamento.
30. De acuerdo al numeral 3.1 del artículo 3° del Reglamento, se entiende por libro de reclamaciones, el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.

<sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones. Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física y virtual. El reglamento establece las condiciones, supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada 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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

31. Asimismo, el artículo 5° de dicho Reglamento, establece lo siguiente:

**"Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación**

(...)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.
- Numeración correlativa impresa o que deberá aparecer por defecto.
- Código de identificación impreso, o que deberá aparecer por defecto, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, según corresponda.
- Fecha del reclamo o queja.
- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad.
- Identificación del producto o servicio contratado.
- Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.
- Detalle de la reclamación o queja.
- Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.
- Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.
- Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.
- Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, INDECOPI)

 Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Molivo: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:08:19 -05:00



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados."

(Subrayado agregado)

(i) Sobre la falta de Libro de Reclamaciones en el portal Web

32. En el presente caso, el señor ██████ denunció que ██████ no habría implementado en su página web el libro de reclamaciones conforme a la normativa vigente.
33. Al respecto, obra a foja 6 del expediente, un CD-ROM aportado por el señor ██████ que contiene un archivo de video en donde se advierte que la página web de ██████-efectivamente- no contaba con un Libro de Reclamaciones habilitado para que el denunciante pueda interponer el respectivo reclamo.
34. Asimismo, en su escrito de descargos, ██████ ha aceptado que no cuenta con el Libro de Reclamaciones en su página web y que a la fecha se encuentra implementándolo; sin embargo, cuenta con una sección denominada "Escribenos", en la cual los usuarios pueden presentar comunicaciones, entre ellas disconformidades.
35. Al respecto, el hecho que la empresa ██████ cuente con una sección denominada "Escribenos" no la exime de la responsabilidad de contar el Libro de reclamaciones en la página web, para que los usuarios pueden acceder a la interposición de quejas y reclamos. En efecto, si bien la empresa refiere que esa sección puede cumplir con el rol del libro de reclamaciones, lo cierto es que la empresa debe contar con el libro de reclamaciones, con las especificaciones y formalidades conforme a ley, lo cual no ha sucedido.
36. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra ██████; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código, al haberse acreditado que la denunciada no implementó el Libro de Reclamaciones en su página web, cuando el señor ██████ pretendía interponer un reclamo.

(ii) Sobre el libro de reclamaciones en el aplicativo móvil

37. En su denuncia el señor ██████ señaló que ██████ no consignaba en su aplicativo móvil el libro de reclamaciones virtual, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 150° del Código, concordante con el artículo 4°B del Reglamento.



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

38. Sobre el particular, corresponde traer a colación lo establecido en el Reglamento respecto de la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual:

**"DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 4º.- Libro de Reclamaciones:**

*El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.*

*Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.*

*En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.*

**Artículo 4º-B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales.**

*En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja."*

(Subrayado agregado)

39. Así pues, la norma establece que los proveedores que utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un libro de reclamaciones virtual en cada uno de sus establecimientos. Cabe precisar que el Reglamento define como establecimiento a: inmuebles, partes del mismo, instalaciones, construcciones, espacios físicos, o medios virtuales a través de los cuales un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.
40. Asimismo, no resulta un hecho controvertido que [REDACTED] es un proveedor que presta su servicio a través de su página web y su aplicación -o aplicativo- móvil.



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

41. Habiendo dicho ello, corresponde desarrollar el concepto de aplicativo móvil. Este es un programa que un consumidor puede descargar y al que puede acceder directamente desde un teléfono móvil o desde algún otro aparato móvil -como por ejemplo una *tablet* o un reproductor MP3<sup>6</sup>-.
42. Para descargar el aplicativo móvil, se necesita un *smartphone* o algún otro aparato móvil con acceso a internet, y su funcionamiento depende mayormente del sistema operativo y del tipo de aplicación a descargarse. Los sistemas operativos móviles *Android*, *Apple*, *Microsoft* y *BlackBerry* tienen tiendas de aplicaciones que operan en línea en las cuales el consumidor puede buscar, descargar e instalar las aplicaciones, en este caso, la de [REDACTED] la cual permite -a través de su uso-, contratar los servicios de exhibición de películas a realizarse en las salas de su establecimiento (para lo cual se generan los boletos correspondientes).
43. Ahora bien, esta Sala reconoce las diferencias técnicas entre un aplicativo móvil y una página web; no obstante, consideramos que la obligación de contar con el libro de reclamaciones contenida en el Reglamento, no solo alcanza a las páginas web, sino a todo aquel establecimiento (el cual incluye espacios virtuales) donde se entablen relaciones de consumo, tal como sucede en el aplicativo móvil de [REDACTED].
44. Incluso, el artículo 4°-B del Reglamento no limita su aplicación a páginas web, sino que establece que la obligatoriedad de contar con libro de reclamaciones virtual alcanza a portales web, en general. Ahora bien, de acuerdo a su definición, el portal web (o portal de internet), es un sitio web que incluye tanto: enlaces webs, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, entre otros<sup>7</sup>, por lo que la aplicación móvil de [REDACTED] se encuentra comprendida dentro de los alcances de la norma señalada previamente. Sumado a lo anterior, debe considerarse que las normas previstas en el Reglamento deben ser interpretadas en el sentido más favorable al consumidor<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Información obtenida de la página web de la Comisión Federal de Comercio. Ver <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0018-aplicaciones-moviles-que-son-y-como-funcionan>. Consulta efectuada el 6 de noviembre de 2020.

<sup>7</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal\\_\(Internet\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_(Internet)). Consulta efectuada el 21 de noviembre de 2018

<sup>8</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo II.- Finalidad.

El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

**Artículo V.- Principios.**

**2. Principio Pro Consumidor.-** En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando

Firma Digital  
 Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA Juan Alejandro FAU 20133840533 soft  
 Motivo: Day V° B°  
 Fecha: 21.11.2020 07:06:54 -05:00



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000135

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

RESOLUCIÓN 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

45. Es importante considerar que la finalidad de permitir el registro de reclamos en aquellos establecimientos donde se entablen relaciones de consumo, es facilitar a los consumidores a que estos puedan interponer los reclamos por aquellos canales justamente a través de los cuales se les brinda el servicio, en este caso, a través de la aplicación móvil.
46. Así, por ejemplo, en el caso de que un consumidor únicamente cuente con el aplicativo móvil y a través del mismo solicita los servicios del proveedor, no resulta lógico que este no pueda interponer reclamos y/o quejas a través del canal mediante el cual entabló la relación de consumo, sino tenga que dirigirse a otro medio distinto a fin de hacer valer sus derechos, cuando en realidad el proveedor debe brindar al consumidor todas aquellas facilidades que sean necesarias a fin de no limitar su derecho de interponer reclamos.
47. En este orden de ideas, contrariamente a lo sostenido por ██████████ su aplicación móvil sí debía contar con un libro de reclamaciones, conforme a lo expuesto en el presente acápite.
48. De la revisión de los medios de prueba, obra a foja 6 del expediente un CD-ROM que cuenta con imágenes capturadas por el denunciante que advierten que el aplicativo móvil de ██████████ no contaba con un sistema de ingreso de reclamos y/o Libro de Reclamaciones.
49. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor ██████████ contra ██████████; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, al haberse acreditado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.

### Sobre el aviso del libro de reclamaciones

50. El artículo 151° del Código<sup>9</sup> impone a los establecimientos comerciales el deber de exhibir en su interior, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso en el que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo requieran o estimen conveniente.

---

exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

<sup>9</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151°.- Libro de Reclamaciones. A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un Aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente. (subrayado es nuestro).



Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Afpj-FAU 20133840533 soft  
M. 11.2020 07:07:05 -05:00



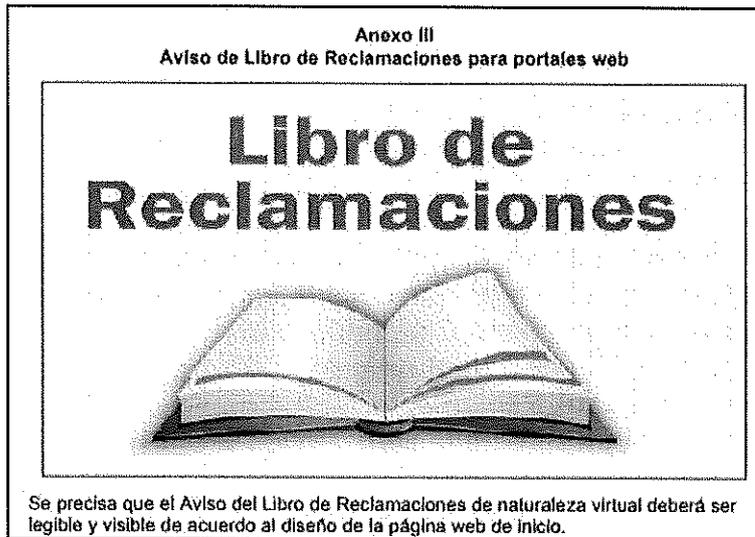
51. El numeral 3.5 del artículo 3° del Reglamento<sup>10</sup>, indica que el aviso del libro de reclamaciones, es el letrero físico o aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en los Anexos II y III del Reglamento.

(i) Sobre la falta de exhibición de un aviso de libro de reclamaciones virtual en la página web

52. Con arreglo a lo prescrito en el artículo 9° del Reglamento<sup>11</sup>, en el caso de los proveedores virtuales, estos deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al libro de reclamaciones virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III, el cual figura a continuación:



Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA Juan Alejandro FAU 20133840533 soft Motivo: Day V° B° Fecha: 21.11.2020 07:07:16 -05:00



<sup>10</sup> DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 3°.- Definiciones: Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por: 3.5. Aviso del libro de reclamaciones: Letrero físico o Aviso virtual que los proveedores deberán colocar en sus establecimientos comerciales y/o cuando corresponda en medios virtuales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público para registrar su queja y/o reclamo, en el formato estandarizado establecido en el Anexo 2 del Reglamento.

<sup>11</sup> DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM, QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM. Artículo 9°.- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones. Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento. En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un Aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento.



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

53. En el presente caso, el denunciante precisó que [REDACTED] no habría implementado en su página web el aviso del Libro de Reclamaciones conforme a la normativa vigente.
54. Obra a foja 6 del expediente, un CD-ROM aportado por el señor [REDACTED] que contiene un archivo de video en donde se advierte que la página web de [REDACTED] -efectivamente- no contaba con un Aviso del Libro de Reclamaciones.
55. Asimismo, en su escrito de descargos, [REDACTED] ha aceptado que no cuenta con el Aviso del Libro de Reclamaciones en su página web y que a la fecha se encuentra implementándolo; sin embargo, afirma que cuenta con una sección denominada "Escríbenos", en la cual los usuarios pueden presentar comunicaciones, entre ellas disconformidades.
56. Al respecto, al igual que en el caso desarrollado para el libro de reclamaciones, el hecho de que [REDACTED] cuente con una sección denominada "Escríbenos" en su página web, no la exime de responsabilidad de contar con el Aviso del Libro de Reclamaciones en ese canal de oferta de servicios, dado que así dispone la ley, lo cual no ha ocurrido.
57. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra [REDACTED], y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 151° del Código, al haberse acreditado que la empresa no implementó el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web, cuando el señor [REDACTED] pretendía interponer un reclamo.

Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Day 1ª B  
Fecha: 21.11.2020 07:07:27 -05:00

(ii) Sobre la falta de aviso de libro de reclamaciones en el local comercial

58. El artículo 9° del Reglamento señala que los proveedores que cuenten con un libro de reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y de fácil acceso al público, como mínimo, un aviso del libro de reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del Reglamento y en aquellos casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos, la obligación de exhibir el aviso se extiende a cada uno de ellos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

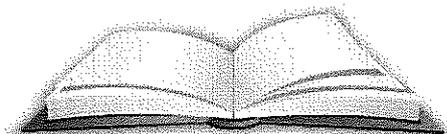
RESOLUCIÓN 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

59. Atendiendo a ello, conviene traer a colación que el formato establecido en el Anexo II del Reglamento es el siguiente:

  
Firma Digital  
Indecopi  
Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA, Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:07:38 -05:00

## Libro de Reclamaciones



Conforme a lo establecido en el Código de  
Protección y Defensa del Consumidor este  
establecimiento cuenta con un Libro de  
Reclamaciones (\_\_\_\_\_) a tu disposición.  
Solicítalo para registrar una queja o reclamo

En caso de negativa de entrega del libro escribir a libro.reclamaciones@indecopi.gob.pe

60. En el presente caso, el denunciante refirió que [REDACTED] no mantenía a la vista en su establecimiento comercial ubicado en [REDACTED], el aviso del libro de reclamaciones conforme a la normativa vigente.
61. Ahora bien, resulta pertinente traer a colación que, en principio, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud<sup>12</sup>, el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad; no obstante, dicha suposición se ve limitada en aquellas situaciones en las que el consumidor logra acreditar el defecto alegado, en casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte.
62. En ese sentido, se puede advertir la distinción de dos (2) momentos: (i) el primero, en el cual el consumidor tendrá que acreditar, al menos de manera indiciaria, 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 acredita la configuración de un defecto atribuible al proveedor, pues, en dicha situación, su presunción de licitud se verá afectada; y, por ende, el proveedor tendrá la obligación de desvirtuar su

<sup>12</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 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.  
(...)



responsabilidad, de conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código.

- 63. Esta conclusión concuerda con la disposición recogida en el artículo 173° del TUO de la LPAG, el que señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados<sup>13</sup>, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo<sup>14</sup>.
- 64. Retomando el análisis del caso en concreto, se advierte de la revisión de la documentación obrante en el expediente que el consumidor no ha cumplido con presentar medio probatorio alguno que permita verificar, siquiera de manera indiciaria, que [REDACTED] incurrió en la conducta denunciada (a modo de ejemplo, fotografías o registros fílmicos de las instalaciones del proveedor en los cuales se apreciara que el aviso de libro de reclamaciones exhibido no contara con las características cuestionadas).
- 65. Siendo ello así, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud precitado, se debe presumir que el proveedor denunciado actuó apegado a sus deberes, sin que sea posible atribuirle algún tipo de responsabilidad en este punto.
- 66. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra [REDACTED] y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 151° del Código, al no haberse acreditado que el proveedor incumplió con exhibir el aviso de Libro de Reclamaciones en su local comercial.

Sobre la graduación de las sanciones

- 67. El artículo 112° del Código establece que para determinar la sanción aplicable al infractor, se debe atender al beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción, la probabilidad de su detección, el daño resultante de la infracción, los efectos que esta pueda haber ocasionado en el mercado, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud,

<sup>13</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 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.

<sup>14</sup> 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. M-SPC-13/1B 17/26

Firma Digital Indecopi Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA Juan Alejandro FAU 20133846533 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 21.11.2020 07:07:48 -05:00



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la autoridad<sup>15</sup>.

68. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG, contempla los Principios de Razonabilidad<sup>16</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.
69. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
70. El Reglamento señala que las infracciones referentes al incumplimiento de las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones serán determinadas de conformidad con lo dispuesto en el Aplicativo de Cálculo de Sanciones por Infracciones Vinculadas al Libro de Reclamaciones<sup>17</sup> (en adelante, el

<sup>15</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

<sup>16</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<sup>17</sup> Aplicativo establecido en el anexo IV del D.S. 006-2014-PCM - Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM.



Aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos percibidos por el infractor.

- 71. En efecto, para efectuar el cálculo de la multa a imponer, es necesario precisar el año al que corresponde la facturación anual del proveedor infractor, siendo que se considerará como año de facturación, el anterior al que ocurrió la infracción<sup>18</sup>.
- 72. Tal Aplicativo fue creado en consideración de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, siendo que dicha herramienta contiene valores objetivos, a efectos de calcular la graduación de las sanciones correspondientes a las infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones, sanciones que serán graduadas en consideración a los ingresos anuales percibidos por la denunciada.
- 73. En tal sentido, los valores dispuestos en el Aplicativo uniformizan el método de cálculo del monto de las multas a imponer a los administrados que infrinjan las normas de protección al consumidor en materia del Libro de Reclamaciones, siendo que si bien debido a la comisión de una misma infracción pueden haber sanciones pecuniarias de distintos montos, lo cierto es que de cara al administrado sancionado, la multa impuesta tendrá el mismo impacto en la medida que será proporcional a sus ingresos, cumpliendo con el objetivo principal de las sanciones administrativas de disuadir o desincentivar la realización de las conductas infractoras; ello sin perjuicio de que cada caso en concreto sea analizado en virtud de las circunstancias atenuantes o agravantes respectivas.
- 74. En el presente caso, se verifica que las conductas infractoras denunciadas se suscitaron en el año 2019 -fecha en la cual se encontraba vigente la norma antes referida-, motivo por el cual, correspondía el empleo del Aplicativo. Sin

Firma Digital  
 Firmado digitalmente por  
 ESPINOZA ESPINOZA Juan  
 Alejandro FAU 20133840533 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 21.11.2020 07:08:12 -05:00

<sup>18</sup> DECRETO SUPREMO 006-2014-PCM. DECRETO SUPREMO QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR APROBADO POR DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM.

(...)  
 Anexo IV Infracciones y sanciones:

(...)  
 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI pondrá a disposición de los órganos resolutivos correspondientes un aplicativo automatizado y la guía de uso, que permita la determinación de la sanción que corresponda en cada caso. Dicho aplicativo y la guía de uso, serán puestos a disposición a través del portal institucional, para el acceso y uso permanente y gratuito de dicha herramienta por los administrados.

**GUÍA PARA EL USO APLICATIVO DE CÁLCULO DE MULTAS POR INCUMPLIMIENTO VINCULADOS AL LIBRO DE RECLAMACIONES.**

(...)  
**2. PROCEDIMIENTO PARA EL CÁLCULO DE MULTA.**  
 a. Año de facturación.

Aquí deberá seleccionar, de una lista desplegable ubicada a la derecha, el año al que corresponde el dato de facturación anual de la empresa infractora. Se considera como año de facturación, al año anterior al que ocurre la infracción. Es decir, si el incumplimiento ocurrió en el año 2014, el año de facturación es el 2013. (subrayado es nuestro)



embargo, en la medida que no obran en autos los ingresos totales a nivel nacional percibidos por el proveedor durante el año 2018<sup>19</sup>, se procederá a emplear los criterios previstos en el artículo 112° del Código, a efectos de graduar la sanción a imponer a [REDACTED].

75. Atendiendo a ello, al haberse acreditado las infracciones de los artículos 150° y 151° del Código, esta Sala estima pertinente graduar las sanciones a imponerse, conforme a los siguientes criterios:

CONDUCTAS /CRITERIOS	Implementación del Libro de Reclamaciones en la página web	Implementación del Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil	Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones en la página web
<b>Beneficio ilícito</b>	Corresponde al ahorro percibido por el proveedor al no haber implementado los mecanismos o procedimientos correspondientes para atender los requisitos de la normativa sectorial, relativos a la implementación del Libro de Reclamaciones que cumpliera con los requisitos contemplados en el Reglamento.	Corresponde al ahorro percibido por el proveedor al no haber implementado los mecanismos o procedimientos correspondientes para atender los requisitos de la normativa sectorial, relativos a la implementación del Libro de Reclamaciones que cumpliera con los requisitos contemplados en el Reglamento.	Se traduce en el ahorro obtenido por no haber implementado los mecanismos o procedimientos correspondientes para atender los requisitos de la normativa sectorial, respecto a la exhibición de un aviso de libro de reclamaciones virtual que presentara las características pertinentes en su página web.
<b>Efectos en el mercado</b>	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza, en tanto estos no tendrían la posibilidad de interponer quejas o	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza, en tanto estos no tendrían la posibilidad de interponer quejas o	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza acerca de la exhibición del aviso de libro de reclamaciones en la página web.



Firma Digital

Beneficio ilícito

Firmado digitalmente por ESPINOZA ESPINOZA Juan Alejandro FAU 26133840533 soft Molivo: Dey V B Fecha: 21.11.2020 07:08:25 -05:00

<sup>19</sup> Únicamente obran en autos los ingresos percibidos en su establecimiento comercial ubicado en la [REDACTED]



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

	reclamos al utilizar la página web de [REDACTED]	reclamos al utilizar el aplicativo móvil de [REDACTED]	
<b>Probabilidad de detección de la infracción</b>	Alta, en tanto el consumidor tenía incentivos para denunciar la conducta infractora.	Alta, en tanto el consumidor tenía incentivos para denunciar la conducta infractora.	Alta, en tanto el consumidor tenía incentivos para denunciar la conducta infractora.

76. Siendo ello así, en estricta observancia de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad<sup>20</sup>, esta Sala estima pertinente imponer a [REDACTED] las siguientes multas:

- (i) 1 UIT, por infracción del artículo 150° del Código, al no haber implementado el Libro de Reclamaciones en la página web de [REDACTED]<sup>21</sup>;
- (ii) 1 UIT, por infracción del artículo 150° del Código, al no haber implementado un sistema de ingreso de reclamos y/o Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil de [REDACTED]<sup>22</sup>; y,
- (iii) 1 UIT, por infracción del artículo 151° del Código, al no haber exhibido el aviso de Libro de Reclamaciones en la página web de [REDACTED]<sup>23</sup>.

77. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>24</sup>, se requiere a [REDACTED] el cumplimiento

<sup>20</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.  
(...)

1.15. Principio de predictibilidad o de confianza legítima.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos.

La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

<sup>21</sup> En similar sentido, se toma en consideración la sanción impuesta a un proveedor por no haber implementado las hojas de su libro de reclamaciones conforme a lo dispuesto en el Reglamento. Al respecto, ver Resolución 3705-2018/SPC-INDECOPI del 28 de diciembre de 2018.

<sup>22</sup> Ver Resolución 0806-2019/SPC-INDECOPI del 25 de marzo de 2019.

<sup>23</sup> En similar sentido, se toma en consideración la sanción impuesta a un proveedor por no haber implementado el aviso del libro de reclamaciones conforme a lo dispuesto en el Reglamento. Al respecto, ver Resolución 3705-2018/SPC-INDECOPI del 28 de diciembre de 2018.

<sup>24</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.



espontáneo de pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la ley le otorga.

### Sobre las medidas correctivas

78. 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.
79. 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 anterior<sup>25</sup>.
80. Complementariamente, el artículo 116° del Código, contempla que la autoridad administrativa podrá disponer la adopción de medidas correctivas complementarias, con el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca en el futuro<sup>26</sup>.

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.

25

#### 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 (...)

26

#### 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 (...)

##### 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 (...)



Firma Digital

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Móvil: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:08:49 -05:00



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2174-2020/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPÍ-AQP

81. Acerca de las infracciones acreditadas de los artículos 150° y 151° del Código, el señor [REDACTED] requirió disponer que su contraparte: (i) cumpla con exhibir el aviso del libro de reclamaciones tanto físico como virtual conforme a la normativa vigente; y, (b) cumpla con adecuar un sistema de ingreso de reclamos tanto en su portal web como en su aplicación.
82. Al respecto, se observa que las medidas solicitadas resultan razonables y adecuadas para el caso en concreto, dado que se encuentran vinculadas directamente con los hechos denunciados y verificados por la autoridad.
83. Sin perjuicio de ello, la autoridad administrativa considera oportuno ordenar, de manera adicional, que [REDACTED] coloque a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones, conforme al contenido mínimo preestablecido en la normativa vigente en su aplicativo móvil.
84. Teniendo en consideración lo anterior, este Colegiado considera que corresponde ordenar a [REDACTED], como medidas correctivas, que: (i) cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo a los requisitos y características exigidos por la normativa vigente; (ii) cumpla con implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo a los requisitos y características exigidos por la normativa vigente; y, (iii) cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil de acuerdo a los requisitos y características exigidos por la normativa vigente.
85. Asimismo, se informa a [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las mismas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.
86. Finalmente, se informa al señor [REDACTED] que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de una multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPÍ<sup>27</sup>.

 Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro PAU 20133840533 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:09:02 -05:00

27

RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPÍ/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPÍ DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá 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 imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

### Sobre el pago de las costas y costos del procedimiento

87. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante<sup>28</sup>.
88. El reembolso de las costas<sup>29</sup> y costos<sup>30</sup> en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.
89. Dado que se ha verificado que [REDACTED] infringió los artículos 150° y 151° del Código, corresponde condenarla al pago de las costas y los costos del procedimiento, en favor de la parte denunciante.

### Sobre la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

90. En tanto se ha verificado que la denunciada incurrió en las infracciones de los artículos 150° y 151° del Código, en aplicación del artículo 119° del Código<sup>31</sup>, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las infracciones verificadas.

Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

28

**DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

29

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

30

**CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

31

**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

M-SPC-13/1B

24/26

 Firma Digital  
Indecopi

Firmado digitalmente por  
ESPINOZA ESPINOZA Juan  
Alejandro FAU 20133840533 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 21.11.2020 07:04:25 -05:00



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP del 26 de septiembre de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no implementó el Libro de Reclamaciones en su página web, cuando el denunciante pretendía interponer un reclamo.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento de Libro de Reclamaciones, al haberse acreditado que la denunciada no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, cuando el denunciante pretendía interponer un reclamo.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED] y, en consecuencia, declarar fundada la misma, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada no implementó el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web, cuando el denunciante pretendía interponer un reclamo.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 527-2019/INDECOPI-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra [REDACTED]; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, por presunta infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el proveedor incumplía con exhibir el aviso de Libro de Reclamaciones en su local comercial.

**QUINTO:** Sancionar a [REDACTED] de acuerdo al siguiente detalle:

- 1 UIT – por no implementar el Libro de Reclamaciones en su página web.
- 1 UIT – por no implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web.
- 1 UIT – por no implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.

**SEXTO:** Requerir a [REDACTED] el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo



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 2174-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0061-2019/CPC-INDECOPI-AQP

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 el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SÉPTIMO:** Ordenar a [REDACTED], como medidas correctivas, que, en un plazo máximo de quince días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) implementar el Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo a los requisitos y características exigidos por la normativa vigente; (ii) implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo a los requisitos y características exigidos por la normativa vigente; y, (iii) implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil de acuerdo a los requisitos y características exigidos por la normativa vigente.

Informar a [REDACTED] que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, informar que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor [REDACTED] podrá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

**OCTAVO:** Condenar a [REDACTED] al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor [REDACTED].

**NOVENO:** Disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones verificadas en el presente procedimiento.

**Con la intervención de los señores vocales, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres, Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio y Silvia Lorena Hooker Ortega.**



Firmado digitalmente por ESPINOZA  
ESPINOZA Juan Alejandro FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 21.11.2020 07:03:58 -05:00

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**  
Vicepresidente

M-SPC-13/1B

26/26