

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 la 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