

**FACULTAD DE DERECHO**

Escuela Académico Profesional de Derecho

Tesis

**Modelo de una buena práctica empresarial para  
prevenir infracciones referidas al libro  
de reclamaciones**

Brenda Abigail Puma Mamani

Para optar el Título Profesional de  
Abogado

Arequipa, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado de manera especial a mi hijo Alejandro por ser mi fortaleza y mi motivación más grande para salir adelante.

A mis amados padres Ubaldo y Flora, porque gracias a su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por brindarme su bendición e iluminar cada uno de mis pasos.

A mi hijo Alejandro por ser mi gran fortaleza y mi motivación más grande para salir adelante.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida y brindarme todo su apoyo de manera incondicional.

De igual forma, expreso mi agradecimiento a la Universidad Continental, por haberme abierto sus puertas y confiado en mí, a lo largo de todo el proceso investigativo.

Y finalmente quiero agradecer al Mg. Armando Prieto Hormaza, quien con su sapiencia permitió el desarrollo del presente trabajo.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un modelo de buenas prácticas empresariales a fin de prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones. La investigación es de enfoque cualitativo, de acuerdo con su propósito intrínseco es descriptivo; por otro lado, por su propósito extrínseco es teórico y por su aproximación a las fuentes de información y tipo de estudio es bibliográfico-documental; la muestra estuvo comprendida por cuatro resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi, que datan del año 2020, y cuyos clientes dirigieron sus reclamos en contra de las empresas Peruvian Air Line S.A.C, Cinemark Perú S.R.L., Banco Interbank y Operadora Peruana de Cines S.A.C., empresas con distintos rubros, pero que según el anuario de Indecopi 2020 refiere que son éstas las que más incidencias en infracciones referidas al Libro de Reclamaciones poseen; de ahí que los resultados indiquen que muchos reclamos no son respondidos en el plazo establecido por la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM, ambas referidas al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. La conclusión más relevante indica que el modelo de buenas prácticas empresariales que incide en la prevención de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones es el modelo basado en la Norma ISO 9001, elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la estandarización, que especifica los requisitos para un buen sistema de gestión, satisfacción del cliente, entre otros, y que conjuntamente con la aplicación de la política de calidad y la importancia de conocer los artículos que se mencionan en el presente trabajo, llevarán a cualquier empresa a una mejora continua y servicio de calidad.

**Palabras clave:** calidad, cliente, empresa, infracción, reclamos, buenas prácticas.

## **Abstract**

The objective of this research work is to propose a model of good business practices in order to prevent infractions related to the Complaints Book; The research is of a qualitative approach, according to its intrinsic purpose it is descriptive, on the other hand, due to its extrinsic purpose it is theoretical and due to its approach to the sources of information and type of study it is bibliographic-documentary; The sample was comprised of four resolutions issued by Indecopi's Specialized Room for Consumer Protection, dating from 2020, and whose clients filed their claims against the companies Peruvian Air Line SAC, Cinemark Peru SRL, Interbank and Operadora Peruana de Cines SAC, companies with different items, but according to the Indecopi 2020 yearbook, it is stated that these items are the ones that have the most infringements related to the Complaints Book; Hence, the results indicate that many claims are not answered within the period established by Law N.º 29571 "Code of Protection and Defense of the Consumer," Supreme Decree N.º 011-2011-PCM and Supreme Decree N.º 006-2014 -PCM both refer to the "Regulation of the Complaints Book of the Consumer Protection and Defense Code", the most relevant conclusion indicates that the model of good business practices that affects the prevention of infractions referred to the Complaints Book is the model based on the ISO 9001 Standard prepared by the ISO / TC176 Technical Committee of ISO International Organization for standardization, which specifies the requirements for a good management system, customer satisfaction, among others, and that together with the application of the quality policy and The importance of knowing the articles mentioned in this work will lead any company to continuous improvement and quality service.

**Keywords:** Quality, customer, company, infringement, complaints, good practices.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice .....	vi
Introducción.....	x
1. Capítulo I .....	1
Planteamiento del estudio .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.2.1. Problema general .....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos .....	7
1.4. Justificación .....	7
1.4.1. En el aspecto jurídico.....	8
1.4.2. En el aspecto metodológico .....	8
1.4.3. En el aspecto teórico .....	8
1.4.4. En el aspecto sociológico.....	9
1.4.5. En el aspecto económico.....	9
2. Capítulo II.....	10
2.1. Antecedentes (Artículos-Estado del Arte) .....	10
2.2. Antecedentes (Tesis).....	14
2.3. Marco Teórico.....	20
2.4. Marco conceptual.....	31
2.4.1. Consumidores o usuarios .....	32
2.4.2. Proveedor .....	32
2.4.3. Asimetría informativa .....	33
2.4.4. Libro de Reclamaciones.....	33
2.4.5. Producto .....	33
2.4.6. Servicio .....	33
2.4.7. Buenas prácticas.....	34

2.4.8. Infracciones.....	34
3.    Capítulo III.....	35
3.1.    Diseño de Investigación.....	35
3.2.    Tipo de Investigación.....	35
3.2.1.    Enfoque de la Investigación.....	35
3.2.2.    Propósito intrínseco de la investigación.....	35
3.2.3.    Propósito extrínseco de la investigación.....	35
3.2.4.    Métodos de la investigación.....	36
3.2.5.    Líneas de la investigación.....	37
3.3.    Población y Muestra .....	37
3.3.1.    Población .....	37
3.3.2.    Muestra .....	37
3.3.3.    Tipo de muestra.....	38
3.4.    Técnicas .....	38
3.5.    Instrumentos de Recolección de Datos .....	38
3.6.    Técnica de Análisis de Datos .....	38
3.7.    Descripción de las Categorías de Investigación.....	39
4.    Capítulo IV.....	40
4.1.    Descripción de las Infracciones referidas al Libro de Reclamaciones por Carecer de Buenas Prácticas Empresariales.....	40
4.2.    Principales normas jurídicas del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Decreto Supremo N.º 011-2011- PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM) que los proveedores deben cumplir para evitar infracciones.....	101
4.3.    Características que debe contener una buena práctica empresarial para prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones .....	111
4.4.    Especificaciones como el Modelo podría Incidir en la Prevención de Infracciones Referidas al Libro de Reclamaciones.....	118
5.    Capítulo V.....	129
5.1.    Resultados con la evidencia existente.....	129
5.2.    Contrastación con Otros Estudios y Literatura Vigente.....	130
5.3.    Identificación de las Fortalezas y Debilidades del Estudio.....	132
6.    Conclusiones .....	134
7.    Referencias bibliográficas.....	136
8.    ANEXOS .....	141



## Índice de tablas

Tabla 1 Análisis comparativo .....	31
Tabla 2 Obligaciones: Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM modificado por Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM “Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor” .....	108
Tabla 3 Estructura del estándar para las buenas prácticas empresariales, basado en el Modelo ISO 9001. ....	117
Tabla 4 La comunicación como parte de la estructura del estándar para las buenas prácticas empresariales, basado en el Modelo ISO 9001. ....	123
Tabla 5 Cronograma de actividades tentativo para el diseño del Manual de Calidad, para las empresas relacionadas al presente estudio. ....	128

## Índice de figuras

Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso. Nota: ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. ....	112
Figura 2. Ciclo PHVA. Nota: ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. .....	114
Figura 3. Variabilidad en relación con el STD 15. Nota: Elaboración propia. ....	118
Figura 4. Proceso de mejora basado en el Modelo ISO 9001. Nota: El Libro de Reclamaciones podría mejorar su utilidad, disminuyendo los reclamos del cliente, siempre que los proveedores consideren al mencionado Libro como una herramienta de sugerencias para mejorar el servicio. ....	127

## **Introducción**

Existe un problema que radica en el inadecuado seguimiento por parte de los proveedores (empresarios) a sus procesos, así mismo la deficiencia podría partir de una mala gestión o un inadecuado uso de modelo empresarial, lo cual no ayuda a mejorar la calidad de servicio, lo que se traduce en reclamos y quejas en el Libro de Reclamaciones. Esto se ve reflejado haciendo una revisión en el anuario de Indecopi correspondiente al año 2020, en donde se recopila información estadística a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano, Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor, Comisiones de Protección al Consumidor y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, es decir, dentro de los establecimientos de Indecopi (Oficinas regionales y sedes de Lima y Callao), en donde se puede apreciar que se han presentado 96 435 reclamos atendidos por Indecopi, dentro de los cuales 34 093 reclamos fueron provenientes de oficinas regionales (provincias) y 62 342 reclamos corresponden a las sedes de Lima y Callao.

Dicha problemática descrita en el párrafo anterior, motivó al desarrollo de la presente investigación, ya que la propuesta de un modelo empresarial para mejorar las buenas prácticas podría contribuir a reducir no solo la falta de interés de algunas empresas respecto de la prestación de un buen servicio o bien de calidad, sino también contribuirá consecuentemente a la reducción de sanciones pecuniarias graves por la comisión de infracciones.

Al revisar la literatura existente y los antecedentes se puede rescatar que es posible llegar a un buen acuerdo entre cliente y empresa cuando existe una deficiencia en el servicio, algo paradójico es lo que describe Aparicio et al. (2017), quienes indican que la respuesta que puede dar la empresa ante el reclamo de un cliente puede ser tangible, es decir, darle una compensación para remediar los daños producidos, por ejemplo,

reembolsos o un bien de tipo tangible, según como el proveedor maneje la situación, pudiendo pedir las disculpas del caso o una asistencia personalizada. La combinación de ambos genera una percepción positiva en el cliente; esta situación en la que el fallo del servicio y su posterior estrategia de compensación produce una mayor satisfacción de aquellos que han recibido el servicio sin ningún fallo, lo que se conoce como paradoja de recuperación del servicio. Según otros estudios, esta satisfacción se ve reflejada en el incremento de la fidelidad del cliente, procesos positivos de la compra futura así como el fortalecimiento de la relación empresa-cliente; sin embargo, en los casos analizados en el presente trabajo, las empresas no siempre tratan de compensar los daños y la insatisfacción del cliente; motivo por el cual se investiga y propone un modelo empresarial que ayude a los proveedores a la obtención de una mejor gestión de calidad, enfocado en la excelencia al servicio del consumidor, y fundamentalmente los ayude en la prevención de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones que en muchos casos los conllevan a una desestabilización, afectación pecuniaria grave y reputacional.

Cabe resaltar que el presente trabajo de investigación, está desarrollado bajo un diseño sistemático y constructivista, con un enfoque cualitativo, de alcance descriptivo, puro o teórico, de tipo bibliográfico-documental y está dentro de la línea de investigación de la gestión y políticas públicas, específicamente, mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

El presente estudio está dividido en cinco capítulos, en el capítulo I, se hace una descripción de la realidad problemática, en donde se define el problema general, los problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, además de la justificación de la investigación.

En el capítulo II se presenta el marco teórico para lo cual se citaron diversos artículos que ayudan al entendimiento del desarrollo del trabajo, así como investigaciones a nivel internacional y nacional, también se abordaron los modelos que podrían servir para las mejores prácticas empresariales como la ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad, Modelo de calidad de Edwards Deming, Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión para administraciones públicas (MIE), Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM), Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige y la ISO 37301-Compliance.

En el capítulo III se desarrollan los aspectos metodológicos, dentro de ellos el diseño, enfoque de investigación, su propósito, las líneas de investigación, la población y el cálculo de la muestra, los instrumentos de recolección de información, la técnica de análisis de datos entre otros.

En el capítulo IV se muestran los resultados de la investigación, que están directamente relacionados con cada objetivo específico. Y, finalmente, en el capítulo V se presenta la discusión contrastando los resultados con los de otras investigaciones.

El alcance de la investigación es exploratoria y descriptiva, con ello se logró identificar el modelo que más se adecúa a las buenas prácticas empresariales, en relación con las limitaciones no se presentaron, ya que se contaba con los recursos necesarios para el logro de los objetivos específicos.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del estudio**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

Por años, el consumidor ha sido considerado como la parte más vulnerable dentro de la relación de consumo, a raíz de la presencia de la asimetría informativa (cuando una de las partes intervinientes, en este caso el usuario, no cuenta con la misma información sobre un determinado bien, servicio o producto materia de negociación y compra); de esto, se desprende la imperiosa necesidad de proteger, regular y equilibrar esta asimetría a favor del consumidor.

Toda vez, que ello está regulado y amparado en la legislación a través de artículos en la Constitución, Decretos Supremos, y el Código en materia del Derecho del Consumidor.

Es así que, en el Perú, la Constitución Política de 1993, en su Capítulo I, del Título III Del Régimen Económico, artículo 65.º:

Reconoce la defensa de los Consumidores y Usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población (Constitución Política del Perú, 2018).

Por otro lado, el Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM [Gobierno del Perú] que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, regulado por el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, 2014, establece la función y características del Libro de Reclamaciones, el procedimiento a seguir posteriormente, las infracciones y las sanciones como multas de acuerdo con el grado o tipo de infracción (Decreto Supremo

que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, 2014).

Así mismo, el Código establece lo siguiente: “Las normas de protección y defensa de los consumidores, teniendo como principio rector a la política social y económica del Estado a fin de proteger los derechos de los consumidores” (Código de Protección y Defensa del Consumidor [CPDC] Ley N.º 29571, 2010).

Por ende, el Libro de Reclamaciones tiene como finalidad contribuir con el buen funcionamiento del mercado, debido a que ahí se registrará la información respecto de los productos o servicios que generan un malestar o descontento en determinado local de un proveedor. Dicha información es de particular relevancia para los proveedores dado que ello mejorará los productos o servicios ofrecidos. Asimismo, los consumidores pueden ejercer su derecho a reclamar por un bien o servicio no satisfactorio.

Los incumplimientos a las obligaciones vinculadas al Libro de Reclamaciones están sujetos a lo establecido en el artículo 110.º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual indica que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (Montes et al, 2015).

De lo referido en los párrafos anteriores, se puede colegir lo siguiente: una de las razones por las que se creó el Libro de Reclamaciones fue para que los proveedores puedan solucionar las quejas y reclamos de sus clientes sin la necesidad de que estos últimos acudan antes las diferentes instancias que posee Indecopi a fin de dar solución al conflicto, así mismo otra de las razones del porque se creó el Libro de Reclamaciones fue para que Indecopi pueda contar con cifras certeras y fehacientes sobre qué sectores

y empresas cuentan con mayores quejas y reclamos, nivel de infracciones y reincidencia en ellas. Sin embargo, Indecopi no cuenta con información remitida directamente por parte de los proveedores (empresas) que le permita conocer el estatus actual de las mismas, referente a las quejas y reclamos que fueron elevadas a través de los consumidores, ello a consecuencia de que no reciben de manera obligatoria ni periódica los informes referidos al mismo ¿Por qué? Pues sin fundamento alguno el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, el mismo que aprobaba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, restringió toda posibilidad de que Indecopi recibiera la información de los proveedores (empresas) e instauró que este registro solo será enviado cuando la autoridad administrativa así lo solicite.

Años más tarde, tras su modificatoria en el 2014 a través del Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código, aprobado por el Decreto Supremo N.º011-2011-PCM) se aprecia que no se corrigieron estas graves deficiencias (envíos de informes periódicos a Indecopi sobre los conflictos y soluciones de las quejas y reclamos formulados por los consumidores en el Libro de Reclamaciones en contra de los proveedores), que trajo como consecuencia la inexistencia de una data exacta de cuantos proveedores han logrado subsanar los reclamos de los consumidores, determinar las infracciones no resueltas para poder iniciar un procedimiento sancionador de oficio que coadyuve a velar por el Derecho de Protección y Defensa del Consumidor (Burbano, 2015).

Por otra parte, en la revisión del anuario de Indecopi correspondiente al 2020, que recopila información estadística a cargo del Servicio de Atención al Ciudadano; Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor; Comisiones de Protección al Consumidor; y la Sala Especializada en Protección al Consumidor, es decir, solo de los establecimientos de Indecopi (Oficinas regionales y



sedes de Lima y Callao) se aprecia que se han presentado 96 435 reclamos atendidos por Indecopi, dentro de los cuales, 34 093 reclamos fueron provenientes de oficinas regionales (provincias) y 62 342 corresponden a las sedes de Lima y Callao. La actividad económica predominante con más reclamos presentados es el sector financiero, con un total de 37 726 reclamos registrados en las instalaciones de Indecopi, equivalente al 39.12 % , seguido de las tiendas por departamento, bazares y conexos con un total de 10272 reclamos registrados, equivalente a un 10.65 % y ocupando un tercer lugar, y no por ello menos importante, el rubro de telecomunicaciones con un total de 5516 reclamos equivalentes al 5.72 % (Indecopi, 2021). Así mismo, en el ámbito local la realidad no es muy diferente, ya que de 6000 atenciones en Indecopi de Arequipa, al menos 300 terminaron en denuncias, luego de no llegar a conciliaciones con las empresas, dentro de ellas están las tiendas comerciales y bancos; la jefa de Indecopi en Arequipa, Lucía Cornejo, indicó que el 53 % de las 300 denuncias fueron contra bancos y financieras por los siguientes motivos en orden de importancia: disconformidad en la prestación de servicios como créditos de consumo, créditos personales, cuenta de ahorros, tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, entre otros, a esto se agrega que esta coyuntura de pandemia incentivó a los consumidores a realizar mayores compras de forma virtual, en donde muchos fueron víctimas de clonación de tarjetas, Cornejo también manifestó que los consumidores fueron víctimas de fraude, probablemente porque ingresaron sus claves en páginas clonadas o no oficiales (Hanco, 2020, párr. 1).

El problema probablemente podría radicar en un inadecuado seguimiento por parte de los proveedores (empresarios) a sus procesos, así mismo la deficiencia podría partir de una mala gestión o un inadecuado modelo empresarial, lo cual no ayuda a mejorar la calidad de servicio, lo que se traduce en reclamos y quejas en el Libro de

Reclamaciones. Para ello, es importante analizar las resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi resueltas en el año 2020, a fin de obtener un punto de partida legal, formal y técnico que permita proponer un modelo de mejora y buenas prácticas empresariales; en teoría existen diferentes modelos que tienen un gran peso organizativo Bedregal (comunicación personal, 11 de julio, 2021) como el Modelo Iberoamericano de Excelencia (MIE), seguido del Modelo Baldrige y el Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM), sin embargo, en cuanto a resultados donde mayor relevancia se tiene es en el Modelo (EFQM), seguido del Modelo Baldrige y en último lugar el Modelo Iberoamericano de Excelencia (MIE), en el caso del modelo ISO 9001 más que un modelo es un estándar, que tiene mucha relación con el modelo de Deming, ya que su fin es la mejora continua, basado en el PHVA, (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), el estándar ISO 9001 puede ser aplicado a nivel mundial, siendo esta una ventaja importante, no importando el tamaño de la empresa, el tipo de producto o servicio que brinda y si es una empresa pública o privada, igualmente la ISO 19600 que es una Norma Internacional que establece como se debe implementar un Sistema de Gestión de Compliance.

Ahora bien, de lo mencionado líneas arriba, si bien es cierto no hay una obligación legal que regule la implementación de buenas prácticas para los proveedores (empresas), se puede denotar que a nivel legislativo se vienen implementando de forma indirecta incentivos a fin de promoverlas, por ejemplo, el artículo 112.º del Código hace especial mención a los criterios de graduación de las sanciones administrativas, cuyo objetivo prima no solo en la posibilidad de graduar correctamente una sanción, (proporcionalidad), sino también considerar la existencia de la aplicación de criterios interpretativos y el concepto de buenas prácticas, toda vez, que estas permitan imponer sanciones permitiendo la generación suficiente de incentivos para corregir las acciones

contrarias al ordenamiento del Código, a fin de disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de los administrados.

Por ende, el presente trabajo de investigación pretende describir las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones y proponer un modelo de buenas prácticas empresariales y lineamientos a seguir para los proveedores (empresas), toda vez, que ello evite infracciones tipificadas en la Ley, referidas al Libro de Reclamaciones.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué modelo proponer para las buenas prácticas empresariales a fin de prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones por carecer de una buena práctica empresarial?
- ¿Cuáles son las principales normas jurídicas del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM que los proveedores deben cumplir para evitar infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?
- ¿Qué características debe contener una buena práctica empresarial para prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?
- ¿Cómo una buena práctica empresarial podría incidir en la prevención de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?

### **1.3. Objetivos**

#### *1.3.1. Objetivo general*

Proponer un modelo para las buenas prácticas empresariales a fin de prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.

#### *1.3.2. Objetivos específicos*

- Describir las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones por carecer de una buena práctica empresarial.
- Describir las principales normas jurídicas del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM que los proveedores deben cumplir para evitar infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.
- Describir las características que debe contener una buena práctica empresarial para prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.
- Describir como una buena práctica empresarial incide en la prevención de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.

### **1.4. Justificación**

La investigación de manera general básicamente se justifica por el trabajo de indagación que se realizó en relación con las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones en cuatro empresas: Peruvian Air Line S.A.C., Cinemark Perú S.R.L., Banco Interbank y Operadora Peruana de Cines S.A.C., y cuyos resultados sirvieron para proponer un modelo de buenas prácticas empresariales y lineamientos a seguir para los proveedores (empresas), que les permita evitar la desestabilización, afectación pecuniaria grave y reputacional.

Por otro lado, la investigación también se justifica por la elección del modelo conocido como ISO 9001, basado en la mejora de los procesos para satisfacción de los clientes, de igual manera, es preciso definir justificaciones más específicas desde el punto de vista jurídico, metodológico, teórico, sociológico y económico los cuales se muestran a continuación.

#### ***1.4.1. En el aspecto jurídico***

El presente trabajo de investigación pretende dar un alcance a los proveedores (empresas), toda vez que se procede a trasladar las infracciones sobre el Libro de Reclamaciones a un modelo empresarial, que sin desnaturalizar el marco legal ayude a los proveedores a evitar incurrencias en infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.

#### ***1.4.2. En el aspecto metodológico***

El presente trabajo propone una mejora de estudio a futuro, a través de la utilización de métodos científicos que contribuyan al modelo de una buena práctica empresarial, con el objetivo de lograr una gestión de calidad, enfocada en la excelencia al servicio del consumidor, y evite infracciones referidas al Libro de Reclamaciones que conduzcan a la imposición de sanciones económicas y reputacionales a los proveedores (empresas).

#### ***1.4.3. En el aspecto teórico***

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de buscar la utilidad teórica-académica, dado que el tema preventivo de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones es materia de estudio reciente en el Derecho del Consumidor, que trae como consecuencia nuevas posibilidades de estudio a los que busquen desarrollar temas similares.

#### ***1.4.4. En el aspecto sociológico***

El presente trabajo de investigación permite que, a partir de la comprensión de la relación social entre proveedores y consumidores, se pueda proponer un modelo de una buena práctica empresarial que pueda generar e incentivar una cultura de cumplimiento normativo entre proveedor y consumidor, toda vez que ello les permitirá tener una mayor eficiencia y, por ende, el compromiso latente con la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

#### ***1.4.5. En el aspecto económico***

El modelo de una buena práctica empresarial referida al Libro de Reclamaciones garantiza que los proveedores (empresas) no sean sancionados con multas impuestas por parte de Indecopi que incluso podrían conllevar a una desestabilización y afectación pecuniaria grave.

## Capítulo II

### Marco Teórico o Conceptual / Estado del Arte

#### 2.1. Antecedentes (Artículos-Estado del Arte)

Arenas (2019), en su artículo sobre “Economía conductual de la protección al consumidor en el comercio colombiano”, hace referencia a la fórmula de Hand, afín al teorema coasiano, que señala que, si los derechos de propiedad están bien definidos y los costos de transacción son cero, la negociación entre las partes nos llevará a un punto óptimo de asignación del mercado, que podría utilizarse de un deber de conducta en torno a asumir o no el deber de indemnizar, y podría trasladarse en su lógica de establecer condiciones, no para la imposición de sanciones, sino para la interpretación de una relación o la ocurrencia de una situación deseada. Así mismo, podría estimarse adelantar una reclamación de un usuario sobre la inconformidad de un producto o servicio bajo la siguiente condición:

$$pa \times a > n$$

Donde  $pa$  es la probabilidad de la realización de la reclamación a favor del consumidor,  $a$  es el beneficio esperado por el consumidor de la reclamación y  $n$  es el costo de esfuerzo no compensado de la reclamación. Ante esta situación, el consumidor solo elevaría su reclamo ante un nivel inferior o igual a  $n$ . Como se puede apreciar en la ecuación el consumidor está en desventaja ante un mal servicio, ya que a pesar del tiempo invertido que no se toma en cuenta en la fórmula de Hand, el consumidor debe hacer un balance si vale la pena reclamar o no, sin embargo, existen otros mecanismos como los sistemas extrajudiciales. Así lo indica Tambussi (2020) en su artículo sobre “Defensa extrajudicial del consumidor en Argentina”, donde afirma que los sistemas extrajudiciales de reclamos del consumidor son válidos para el ejercicio responsable de estos derechos, ofrecen instancias conciliatorias en las que puede rápidamente arribarse

a una solución para el problema, dependiendo de la voluntad de acuerdo de las partes, no son excluyentes, salvo el arbitraje, de la vía judicial en caso de no lograrse respuesta satisfactoria.

Por otro lado, Pazos & Vega (2020), en el desarrollo de su artículo “Autorregulación y programas de cumplimiento empresarial en materia de publicidad comercial y protección al consumidor”, indican que la autorregulación en materia de consumo se presenta como complemento al régimen jurídico general que se encuentra vigente en nuestro país, que incluye la normativa de protección al consumidor y las competencias de la autoridad estatal. Cabe precisar que, en materia de protección al consumidor, la idea es recurrir a sistemas de autorregulación típicos sustentados en la libertad de determinación de los proveedores, sin dejar de lado la importancia de incluir la participación de los propios consumidores. La autorregulación trae consigo potenciales beneficios para las empresas, siendo en sí mismo un incentivo para su uso, incidiendo en la reputación generando más confianza y promoviendo la competencia; cómo se puede apreciar los autores indican la importancia de la autorregulación y el cumplimiento de los aspectos legales, ello podrá tener una incidencia en la calidad del servicio haciéndolos más competitivos.

Una forma de autorregulación desde una perspectiva técnica es la gestión de procesos, que es la base de la gestión de la calidad como indica Zavala & Vélez (2020), en su artículo titulado “La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios de Ecuador”, incluye que la gestión de la calidad en la actualidad es un instrumento indispensable para las empresas de servicios, y para poder alcanzarla deben satisfacer demandas de las personas, realizar un mantenimiento de la organización creando una filosofía de servicio que busque superar las perspectivas de los clientes.



Igualmente, Chacón & Rugel (2018), en su artículo que lleva como título: “Teorías, modelos y sistemas de Gestión de Calidad”, concluyeron que la calidad influye en la satisfacción del usuario y su fidelidad al producto o servicio, siempre y cuando su percepción sea un juicio duradero, en cumplimiento de un estándar o expectativa preconcebida. La calidad debe ser diseñada implantando un cambio de cultura organizacional, convirtiéndose además de un estándar técnico en un estándar mental corporativo que busca la excelencia, asegurando un impacto positivo en la rentabilidad, productividad, sostenibilidad corporativa, la calidad mejora la posición competitiva en un mercado flexible y cambiante, a nivel local e internacionalmente, asegurando el éxito corporativo de una marca a nivel mundial. Como se puede observar los autores coinciden con aspectos abordados líneas más arriba como por ejemplo con Pazos y Vega cuando indican que la autorregulación promueve la competencia.

En relación con el tema, es significativo dar importancia a las quejas de los clientes, ya que brindan información relevante para realizar las medidas correctivas de las no conformidades en el servicio, así lo afirma Ekiz & Khoo (2011) en el artículo desarrollado: “Factores que influyen en las respuestas de las empresas ante las quejas de los huéspedes”, indican que las quejas deben ser bienvenidas porque son importantes para el éxito y para la supervivencia de toda empresa, ya que proporciona indicadores que les permiten mejorar, existen razones por la que las empresas deben ver las quejas como oportunidades, porque ayudan a evaluar su comportamiento, identifican puntos débiles del proceso, ayuda a ver situaciones desde la perspectiva del consumidor, mejora la satisfacción del cliente, crea fidelidad en el largo plazo, se debe tener en cuenta que si la empresa maneja incorrectamente un reclamo no solo pierde ese cliente sino también los futuros, el otro extremo es que los clientes satisfechos con la forma en que se gestionó su reclamo muestran expectativas más altas de recompra a posterior del

suceso, este fenómeno se le conoce como la paradoja de la resolución del servicio, en la cual los clientes muestran mayor satisfacción e intenciones de recompra después de un servicio reparado satisfactoriamente que antes que el error suceda.

Igualmente, Aparicio et al (2017) indican que la respuesta que puede dar la empresa ante la queja de un cliente puede ser tangible, es decir, darle una compensación para remediar los daños producidos como por ejemplo reembolsos o un bien de tipo tangible, según como el proveedor maneje la situación o de tipo intangible como pidiendo las disculpas del caso o una asistencia al cliente. La combinación de ambos genera una percepción positiva en el cliente, esta situación en la que el fallo del servicio y su posterior estrategia de compensación produzca una mayor satisfacción de aquellos que han recibido el servicio sin ningún fallo se le conoce como paradoja de recuperación del servicio, según otros estudios esta satisfacción se ve reflejada en el incremento de la fidelidad del cliente, procesos positivos de la compra futura así como el fortalecimiento de la relación empresa cliente.

Martínez & El Kadi (2019) desarrollaron el tema “Logística integral, calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente” e indican que es vital una cultura organizacional con el fin de incrementar la satisfacción del cliente, reduciendo costos, eliminando deficiencias, mejorar la productividad sirviendo ello como una herramienta para el éxito, ya que fomentar las prácticas de calidad total permite que las empresas se consoliden en el mercado.

Por otro lado, Cañizares (2020), en su artículo titulado “El rol de la responsabilidad social empresarial para las microempresas: ¿Qué tanto se cumplen las buenas prácticas?”, resume que la globalización, las comunicaciones y la economía le dan un papel protagónico a la empresa, entendida esta como una unidad económica con fines de lucro que cuentan con diferentes tipos de capital, dentro de ellos el económico

y humano, para producir bienes y servicios. Además, la empresa como unidad básica de la economía juega un rol determinante en la generación de riqueza y empleo, generadora de ideas e impulsora del país. Estas organizaciones no solamente son importantes por su capacidad rentable, sino también por su relación con el entorno en la medida en que lo transforman, mejorando las condiciones de vida, fortaleciendo el tejido social y el respeto por el concepto de desarrollo, esto garantiza la implementación de buenas prácticas empresariales y la aplicación de la responsabilidad social empresarial.

Finalmente, Aguilar (2011), en su artículo “Buenas prácticas en el servicio al cliente”, nos explica que todo cliente merece recibir un buen servicio en todos los aspectos, tanto a nivel de trato como de producto adquirido. Para lograrlo existen prácticas necesarias durante todo el proceso del producto o servicio que se ofrece, a lo descrito se le conoce como las buenas práctica del servicio al cliente, las cuales son muy variadas dependiendo del producto o servicio ofrecido y el tipo de empresa, siendo muy útil aplicarlas, pero para lograr su implementación se debe tener presente que la clave de inicio está en manos de la Dirección, es decir, si la Dirección no muestra interés y compromiso al respecto, las buenas prácticas en el servicio no podrán desarrollarse, debido a que si no existe la motivación de los cargos más altos no se puede esperar que en los empleados exista, por ende las actividades realizadas no tendrán los resultados esperados.

## **2.2. Antecedentes (Tesis)**

### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Álvarez (2019), en su trabajo de investigación de magíster en Derecho, titulada *Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público sin recurrir al procedimiento*

*administrativo sancionador, elaborada en el 2019*, dedica su segundo capítulo al Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales abiertos al público, señalando primero la función del Libro de Reclamaciones, y consolidando los datos obtenidos de infracciones y sanciones relacionadas al Libro de Reclamaciones del 2015 al 2018 a nivel nacional. Y destaca que todo proveedor está en la obligación de además de conocer los requisitos del mercado según su emprendimiento, también está obligado a conocer los alcances de los dispositivos legales que rodean su actividad, entre ellos, las normas de protección al consumidor desde su entrada en vigencia.

Mormontoy (2017), en su tesis denominada *Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del código de protección y defensa del consumidor según los criterios utilizados por la comisión de protección del consumidor de la oficina regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016*, menciona que las sanciones pecuniarias tienen como finalidad desincentivar o disuadir la realización de ciertas conductas en los proveedores, y estas sanciones pueden llegar a ser indebidas hasta desproporcionales. Para ello analiza los datos de Indecopi-Cusco de las sanciones emitidas en relación con el Libro de Reclamaciones del 2014-2016, para determinar la naturaleza jurídica e identificar los efectos contraproducentes que generan en el proveedor infractor. El autor sostiene la calidad de injustas, inapropiadas o exageradas de algunas de las sanciones administrativas al infringir el Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que analiza los márgenes, límites y modalidades de cobro de las sanciones.

Malpartida (2003) realizó su tesis doctoral en derecho con el título de *El derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado*, donde comienza estudiando la relación entre Economía y Derecho, en torno al problema de la protección al consumidor. En su segundo capítulo aborda la evolución del Derecho al Consumidor, ya que ésta es una disciplina novedosa en comparación a otras aplicaciones del

Derecho, posteriormente hace una revisión a la normativa vigente. En el capítulo VII, presenta la información estadística referida a la protección del consumidor, recopilando gráficos y cifras sobre la cantidad de procesos iniciados, los distintos tipos de denuncias hechas, los sectores más denunciados, la forma de resolución de los procesos concluidos, la clasificación de los reclamos según su rubro y tipo de servicio, siendo los servicios bancarios y financieros uno de los rubros con mayores reclamos, seguido de los de transporte aéreo. También, se analizan los datos estadísticos sobre la resolución de reclamos por los organismos reguladores. Concluye que muchos de los reclamos que hacen a Indecopi no se llegan a formalizar ni convertirse en denuncias, lo que ocasiona mayor fricción y controversia entre el consumidor y proveedor, cuestionando además la eficiencia de la labor de Indecopi.

Indecopi, el 2020, lanzó por séptimo año consecutivo el concurso denominado, “Primero los clientes”, el cual tiene por objetivo reforzar la política de atención de reclamos de las mismas empresas en pro de una gestión de calidad, para que los proveedores y sus consumidores puedan resolver sus discrepancias. En las bases 2020 de buenas prácticas, se establecen tres puntos de partida, primero brindar información, segundo prevenir o gestionar reclamos de una manera eficiente y tercero promover la igualdad e inclusión de todos los ciudadanos. Esto trae como consecuencia la generación de tres categorías: la primera de ellas son los mecanismos de información, que considera los canales de información que, por su forma, relevancia, lenguaje amigable, oportunidad entre otros, pueden ser considerados buenas prácticas; y la retroalimentación generada sobre la base de las experiencias de los consumidores, lo cual permitirá realizar mejoras. El segundo es la atención de reclamos que contempla iniciativas orientadas a la resolución y atención de quejas y reclamos originados por la insatisfacción del servicio o por un producto, incluyendo las acciones que toma la

empresa para mantener satisfecho al consumidor. Y el tercero es la igualdad e inclusión, que consiste en promover la protección de los derechos e igualdad de todos los ciudadanos, también se consideran las iniciativas que promuevan el empoderamiento de los grupos vulnerables. Con lo cual Indecopi promueve las buenas prácticas como iniciativas propias de los proveedores (Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, 2020). Los ganadores fueron publicados por Nota de Prensa en noviembre del mismo año, ganando el primer puesto en la categoría de Atención de Reclamos 2 empresas, Samsung Electronics Perú S.A.C. y Germania Automotriz, con sus buenas prácticas: “Programa Voz del Cliente” y “Extensión de Garantía y Clientes Felices” respectivamente, y el segundo puesto fue para la empresa LGE con la práctica “Telepresence Service” (Indecopi, 2020).

Piedra (2017), en su tesis titulada *Influencia del ISO 9001: 2008 en la mejora de la calidad de atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL, Cajamarca 2016-2017*, indagó que tanto influye una norma que estandariza procesos, con la finalidad de mejorarlos, denominada ISO 9001, en el proceso de atención y orientación de usuarios que se rige en el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, debido a la mala atención se analizó el aspecto relacionado a la calidad en la atención al cliente y se implementaron estrategias orientadas al mejor uso del ISO 9001, para conocer los resultados se encuestaron a los usuarios y se utilizó la herramienta de la observación, las respuestas fueron muy positivas en donde más del 90 % de encuestados estuvo satisfecho con el servicio de atención y el 80 % del personal evaluado conoce la norma que aplica a sus labores diarias.

Escalante & Neyra (2019), quienes desarrollaron una investigación titulada *Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 y su relación con la calidad del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación-Trujillo 2017*,

tuvieron como objetivo analizar la incidencia de la responsabilidad de la Dirección de la Norma ISO 9001:2008 en el servicio al cliente del área de Caja del Banco de la Nación, la importancia de este propósito es mejorar la calidad de atención al cliente; para la recopilación de información se utilizó la encuesta y como herramienta un cuestionario basado en la Escala de Likert, la investigación concluye que la responsabilidad de la dirección de la norma ISO 9001:2008 se relaciona con la calidad de servicio al cliente del área de caja del Banco de la Nación de Trujillo, esto se halló mediante el coeficiente Pearson el cual fue de 0.962 o 96.2 %

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

González (2001), en su tesis doctoral titulada *La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor*, elaborada en el 2001 en Madrid, analiza la relación entre la satisfacción del consumidor con respecto a la publicidad y dedica un título a la estrategia del autocontrol empresarial, con la finalidad de anticipar y resolver eventuales conflictos, llevando una comunicación responsable y veraz de parte del proveedor con el consumidor, ya que esta tesis doctoral gira específicamente en torno a la publicidad. Se menciona el caso de la creación de la Asociación de Autocontrol de la Publicidad, siendo las propias empresas las que se autorregulan y encargan de garantizar a la sociedad una comunicación transparente y sincera, con lo cual además evitan infracciones por publicidades engañosas, pudiendo resolver incluso extrajudicialmente y de forma eficaz ciertas controversias, lo que refuerza la competitividad de las empresas; cabe mencionar que como estrategia es una buena opción sin embargo según los consumidores españoles, esta no estaría cumpliendo cabalmente sus funciones.

Parker (2014), en su tesis de Ingeniero Comercial, titulada *Análisis e identificación de buenas prácticas de protección al consumidor y de incentivo del*

*consumo responsable, para la elaboración de un manual enfocado a empresas que ofrecen productos/servicios directamente a sus consumidores*, señala que en Chile las encuestas indican una gran desconfianza de los consumidores frente a sus proveedores. Lo que obliga a las empresas a crear confianza a través de la escucha, atención y respuesta de las necesidades y expectativas de sus consumidores. Para ello se recopilaron y analizaron buenas prácticas que además van más allá de las exigencias legales. En su capítulo V, aborda las buenas prácticas, siendo su objetivo generar un círculo virtuoso con sus clientes leales, lo cual no solo evita infracciones en las empresas, sino que incrementan sus ventas. Prevenir, corregir y/o mejorar la relación con sus consumidores son acciones concernientes a las buenas prácticas, estas deben ser sistemáticas, ya que se programan y regulan; institucionalizadas, por su articulación con la perspectiva de la empresa; constantemente son revisadas y reajustadas, son experiencias ejemplares para ser consideradas por otras empresas, apoyando la investigación con fichas de identificación de diversas empresas que incluyen programas de buenas prácticas, según cada uno de los siete ámbitos de los asuntos de consumidores de la ISO 26000. La autora aterriza la investigación en la construcción de La guía de consulta: Implicancias para la práctica y directrices para futuras investigaciones.

Cabrera (2020), quien desarrolló una tesis en Ecuador titulada *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de la agencia de viaje Speedtravel*, con el objetivo de captar nuevos clientes, debido a que el consumidor es cada vez más exigente en calidad y seguridad de los servicios, propone la implementación de un sistema de gestión de calidad para fortalecer, organizar y mejorar la eficacia de sus procesos y así llegar a la satisfacción del cliente. A través de entrevista con el personal se levantó los perfiles de la parte operativa de Speedtravel, se diseñó el formato para las caracterizaciones de los procesos



donde se registrará la entradas y salidas de cada proceso, así como sus recursos usados y análisis de riesgos y oportunidades del proceso y las acciones con que abordar dichos riesgos, se diseñó las encuestas de proveedor y satisfacción del cliente. Se diseñó un plan de actividades para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con duración de seis meses calendario. El beneficio estaría sustentado en que, al implementar el Sistema de Gestión de Calidad, la empresa detectaría a tiempo las desviaciones en los servicios a los clientes, cumpliendo con sus requerimientos, evitando las pérdidas por devoluciones de reclamos realizados.

García (2017) desarrolló un *Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 al Supermercado Rapifacil de Bogotá*, que a partir de los diagnósticos realizados se evidencio la necesidad de implementar un SGC que ayude a mejorar los puntos débiles de la organización, también se creó un manual de calidad especificando las políticas y objetivos, los procesos con sus respectivas caracterizaciones. Así mismo, la implementación de la ISO 9001 puede ayudar a fortalecer su gestión interna y minimizar el impacto de sus amenazas, las interacciones descritas en los procesos de los procedimientos ayudan a la organización a optimizar su actividad y la satisfacción general del cliente, finalmente el diseño del sistema de gestión de calidad SGC, basado en la Norma ISO 9001:2015, permite a la organización mejorar todos sus procesos, teniendo en cuenta no solo los clientes sino también a los colaboradores y grupos de interés.

## **2.3. Marco Teórico**

### **2.1.3. Gestión de calidad**

La gestión de calidad es un conjunto de instrumentos que se ejecutan para evitar errores en los procesos, de ahí la importancia de que esté implementada en la organización, el documento técnico más conocido que aborda este tema es la Norma

Internacional ISO 9001, en la cual se explica que la gestión de la calidad ayuda a la organización a lograr la mejora continua, y se puede implementar no importando el tamaño, el rubro y si es una empresa pública o privada.

Cuando una institución gestiona sus procesos con calidad, evalúa de forma continua sus acciones, lo cual le permite identificar los errores o no conformidades, pudiéndose adelantar a ellas y corregirlas. Camisón et al (2006) indican lo siguiente:

La gestión de la calidad no es solamente un sistema de dirección que impregna la práctica de gobernar las organizaciones con una cierta filosofía, y que debe penetrar en la conducta de todo un equipo directivo. También, es una función de la dirección, que se agrega a otras existentes anteriormente, como la gestión comercial, la gestión de las operaciones o la gestión de la innovación. La gestión de la calidad es un área de especialización gerencial y técnica que da lugar a la aparición en las organizaciones de profesionales especializados. Como una función de la dirección, la gestión de la calidad se ha convertido en campo para una profesionalización directiva. (p.56)

#### **2.1.4. Modelo: Sistema de gestión de la calidad-Requisitos, ISO 9001**

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización, y especifica requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad, satisfacción del cliente, para certificación o con fines contractuales como, por ejemplo, cumplimiento del contrato, requisitos del cliente, proveedores etc.

Este modelo es una norma aceptada por una mayoría de países miembros, convirtiéndose en un estándar internacional, lo que significa que es un modelo aceptado por la mayoría de países en todo el mundo, cuando se implementa mejora la imagen y la credibilidad, la misma norma indica, ISO 9001 (2018):

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos (p. 10)

Esta Norma Internacional busca satisfacer la necesidad del cliente y también superar sus expectativas, creando una cultura de mejora continua para lograr ahorro de tiempo, dinero y recursos, no importando si es una empresa pública o privada. La estructura del manual ISO 9001 está dividido en 10 secciones:

- Las tres primeras son introductorias.
- Sección 4. Contexto de la organización.
- Sección 5. Liderazgo.
- Sección 6. Planificación.
- Sección 7. Soporte.
- Sección 8. Operación.
- Sección 9. Evaluación del desempeño.
- Sección 10. Mejora.

Estas secciones se basan en un ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar PHVA (PDCA, por sus siglas en inglés), que utiliza estos elementos para implementar cambios dentro de los procesos de la organización para impulsar y mantener mejoras en los procesos.

#### **2.1.5. Modelo de calidad de Edwards Deming**

Edwards Deming propuso la gerencia de la calidad a los altos ejecutivos e ingenieros de Japón, cuando este país estaba devastado después de la Segunda Guerra Mundial. Su aporte fue tan importante que en dicho país lo llaman padre de la tercera

revolución industrial, una de las aportaciones más relevantes es el ciclo PHVA, el cual en simples palabras es la planificación, hacer, verificar y actuar, que incluso la Norma ISO 9001 las aplica, como menciona Montano (2020); además del ciclo PHVA, los 14 principios de Deming y las 7 enfermedades de la gerencia son aportes significativos los cuales se describen a continuación:

El ciclo PHVA consta de cuatro etapas cíclicas, cuando se completa la cuarta se debe volver al primero y repetir todo el proceso:

- Planificar. Preparar todo a fondo antes de actuar.
- Hacer. Ejecutar lo planificado con anterioridad.
- Verificar. Verificar los resultados obtenidos.
- Actuar: Si los resultados han sido satisfactorios se estandariza el proceso.

En caso contrario se repite el ciclo.

El propósito del ciclo es llegar a la mejora continua mediante la reducción de fallos, incremento de la eficacia, eliminación de riesgos y solucionar problemas.

Los 14 principios de Deming fueron publicados en 1986, dichos puntos están destinados a que las empresas mejoren su gestión, siendo como un código filosófico para la gestión, a continuación, se describen:

- Constancia. Se debe ser constante en la mejora del producto ofrecido para poder mejorar la competitividad, mantener la empresa y crear nuevos puestos de trabajo.
- Nueva filosofía. La empresa debe adoptar una filosofía que beneficie a todos.
- Inspección. La inspección por sí sola no mejora la calidad. Para hacerlo es necesario optimizar el proceso y que el producto tenga esa calidad desde el inicio.

- Compras. El precio no puede ser el único medio a considerar para comprar. Hay que encontrar uno o dos proveedores y establecer una relación de confianza a largo plazo.
- Mejora continua. El sistema de producción debe contar con un sistema de mejora continua de la calidad.
- Entrenamiento. La formación de todo el personal de la empresa es fundamental.
- Liderazgo. Los líderes deben ayudar al personal a hacer mejor su trabajo y aumentar su interés y compromiso con la empresa.
- El miedo. Es preciso eliminar el miedo, aumentar la seguridad y crear un ambiente de confianza en la empresa.
- Barreras. Hay que acabar con las barreras entre los departamentos, promover el trabajo en equipo y fomentar la cooperación.
- Slogans. Acabar con los lemas y con los objetivos para reducir la presión sobre los trabajadores.
- Cuotas. Las cuotas numéricas y la gestión por objetivos tienen que ser eliminadas.
- Logros personales. Fomentar que los trabajadores sientan orgullo por lo realizado.
- Capacitación. Todos los trabajadores deben poder contar con programas de educación y entrenamiento.
- Transformación. Para poder transformar la empresa es fundamental que todos sus componentes colaboren.

Por último, Deming con el tiempo logró detectar lo que llamó las 7 enfermedades mortales de la empresa, a continuación, se mencionan cada una de ellas:

- No ser constante en la ejecución de los propósitos de la empresa.
- Poner el énfasis en las ganancias a corto plazo y en conseguir dividendos inmediatos, mientras que se perdía de vista desarrollar estrategias a largo plazo.
- Se evaluaba continuamente el rendimiento y se realizaban calificaciones de mérito o revisiones anuales.
- Existía una movilidad excesiva en la alta gerencia.
- La gestión se limitaba a utilizar la información disponible en un momento dado.
- Los costos médicos eran demasiado elevados.
- Los costos de responsabilidad eran también muy altos.

#### **2.1.6. Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión para administraciones públicas (MIE)**

Como indica Barra (2016):

Si un país iberoamericano no dispone de un modelo propio, puede adoptar este como suyo. El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión puede ser el nexo común entre organizaciones iberoamericanas con experiencias exitosas en la implantación de modelos de excelencia en la gestión (pp. 34-35).

El MIE versión 2019 se puede resumir en tres áreas: transformación digital, futuro de los negocios y nuevas formas de trabajo y objetivos de desarrollo sostenible, Fundibeq (2013):

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión es creado por Fundibeq (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad) en 1999. Ese mismo año se publican las bases del Premio Iberoamericano de Excelencia en la Gestión (p. 5).

En el mundo de la gestión pública, se crea el Modelo Iberoamericano de Calidad y Excelencia en la Gestión para las organizaciones públicas, más adaptado a la problemática de este tipo de entidades, no solo desde el punto de vista del lenguaje, sino también de su problemática concreta. Aunque, en cualquier caso, se comparte la gran mayoría de los principios de calidad, excelencia, criterios y sistemas de gestión del mundo empresarial que, con el paso de los años, han sido incorporados también por el mundo público.

Para la aplicación el modelo MIE se basa en cinco criterios facilitadores:

- Liderazgo y estilos de gestión.
- Estrategias.
- Desarrollo de personas.
- Recursos, proveedores y alianzas.
- Procesos y clientes/ciudadanos.

Cada uno de dichos criterios se halla dividido en diferentes subcriterios, siendo la clave para buenos resultados.

#### **2.1.7. Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM)**

El EFQM, como modelo de calidad total, es de excelencia, pudiendo utilizarlo cualquier tipo de organización. La gestión de este modelo se realiza por procesos y se apoya en la participación de todos sus miembros, teniendo en cuenta aspectos éticos y sociales. En su artículo, Martínez (2008) argumenta que a diferencia de otros modelos de mejora de calidad, este modelo se basa en la autoevaluación; los requisitos para su implantación requieren el compromiso y el liderazgo de su dirección, así como la participación de todos los miembros desde su nivel de responsabilidad, los principios y los fundamentos del modelo EFQM se definen por la razón de ser del propio modelo.

El modelo europeo establece que la satisfacción del cliente, la satisfacción del personal y la aceptación social de una organización se consigue mediante:

- Liderazgo.
- Política y estrategia.
- Gestión de las personas.
- Gestión de los recursos y alianzas.
- Gestión de los procesos.

La aplicación del modelo EFQM permite a la organización realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado; una vez aplicado, la empresa puede establecer líneas de mejora continua que pueden integrarse en el plan de calidad. Los planes de mejora deberán tener asignados objetivos, indicadores, responsables y plazos, la autoevaluación es un proceso de trabajo en equipo en la cual se reflexiona sobre las actividades y resultados de la organización, en la que se utiliza como referencia 9 criterios:

- Liderazgo.
- Personas.
- Política y estrategia.
- Alianzas y recursos.
- Procesos.
- Resultados de los clientes.
- Resultados en las personas.
- Resultados en la sociedad.
- Resultados clave.

Luego se elaboran los planes de mejora continua de la organización, por cada uno de los subcriterios que componen el modelo la organización identifica por lo menos



puntos fuertes y áreas de mejora, los puntos fuertes son los aspectos que están mejor desarrollados y las áreas de mejora son los aspectos débiles de la gestión de la organización, susceptibles a mejora, por ello al completarse esta primera fase de análisis interno, toda organización debe poder responder a las preguntas siguientes:

- ¿Qué puntos fuertes hemos identificado que deben mantenerse y aprovecharse al máximo?
- ¿Qué puntos fuertes identificados necesitan todavía de un desarrollo mayor?
- ¿Qué áreas identificadas de mejora reconocemos y consideramos como máxima importancia a abordar?
- ¿Qué planes de mejora vamos a emprender?
- ¿Cómo vamos a supervisar los planes de mejora acordados?

#### **2.1.8. Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige**

El Modelo de Excelencia es la base para la realización de autoevaluaciones y para proporcionar retroalimentación a sus usuarios, teniendo tres importantes roles para fortalecer la competitividad; ayudar a mejorar las buenas prácticas y la gestión, facilitar la comunicación y servir como herramienta de trabajo y gestionar el desempeño, según Malcolm Baldrige National Quality Program (2006):

El Modelo de Excelencia está diseñado para ayudar a las organizaciones a usar un enfoque integrado para la gestión del desempeño organizacional que resulte en proporcionar permanentemente mayor valor a los clientes y grupos de interés, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización. Además de la mejora de la eficacia y de las capacidades de toda la organización. Asimismo, se busca el aprendizaje, tanto organizacional como personal. El Modelo de

Excelencia está basado en el siguiente conjunto interrelacionado de valores y conceptos centrales:

- Liderazgo visionario.
- Excelencia impulsada por el cliente.
- Aprendizaje organizacional y personal.
- Valoración de las personas y de los asociados.
- Agilidad, orientación hacia el futuro.
- Gestión para la innovación.
- Gestión basada en hechos.
- Responsabilidad social.
- Orientación hacia la obtención de resultados.
- Creación de valor.
- Perspectiva de sistema.

Estos valores y conceptos, descritos a continuación, son creencias y comportamientos arraigados, encontrados en las organizaciones de alto desempeño. Son, además, la base para integrar requerimientos operativos y de desempeño en un marco orientado hacia la obtención de resultados, lo que, a su vez, crea una base para la acción y la retroalimentación. (pp. 2-3).

### **2.1.9. ISO 37301-Compliance**

La ISO 37301:2021 se dirige a proporcionar a las empresas las directrices necesarias para el establecimiento, implantación, evaluación, seguimiento y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Cumplimiento o de Compliance, según la editorial del Estudio Rodrigo, Elias & Medrano, Abogados (2021):

Por Resolución Directoral N.º 010-2021-INACAL/DN, publicada en la edición de 16 de junio último del boletín de Normas Legales de El Peruano, el Instituto Nacional de Calidad ha aprobado la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37301:2021: Sistemas de Gestión del Compliance, que reemplaza a la NTP-ISO 19600:2017. A diferencia de esta última, la norma técnica recientemente aprobada es certificable superando de este modo una de las principales observaciones que se formulaban a la anterior NTP-ISO 19600:2017. A nivel local, el Reglamento de la Ley de Responsabilidad Penal Corporativa (Ley N.º 30424) establece que el informe técnico que emita la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) en el marco de una investigación penal, respecto a la eficacia del Modelo de Prevención de Delitos, tomará en consideración “la existencia de las certificaciones relacionadas a sistema de gestión de riesgos, gestión de Compliance o sistema de gestión anti soborno, que la persona jurídica hubiese obtenido”. Aun cuando estas certificaciones no resultan vinculantes para la SMV ni para el Ministerio Público, no puede negarse el influjo positivo que ejercen al momento de valorar la solvencia y robustez del Programa de Compliance Penal. De hecho, al referirse a la implementación de sistemas de prevención y gestión de riesgos penales al interior de las organizaciones empresariales, el Reglamento de la Ley N.º 30424 remite expresamente a los estándares y normas técnicas internacionales en materia de Compliance, por lo que la relevancia de la NTP-ISO 37301:2021 en la tarea de diseño e implementación de Modelos de Prevención de Delitos es indudable (p. 1)

#### **2.1.10. Análisis crítico**

Al realizar el análisis comparativo, el que tiene mayor peso organizativo es el Modelo Iberoamericano, seguido del Modelo Baldrige y luego el Modelo EFQM; en

cuanto a resultados el de mayor relevancia es el Modelo EFQM seguido del Modelo Baldrige y en último lugar el Modelo Iberoamericano. Para el caso de las Normas ISO tanto la 9001 como la 37301, más que modelos son estándares; la ISO 9001 se enfoca a la satisfacción del cliente y brindar las directrices para realizar un servicio o elaborar un bien con calidad; mientras que la ISO 37301 gestiona los riesgos y es un sistema de gestión anti soborno; el modelo de Deming basado en el PHVA, (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) sirve para lograr la mejora continua.

Tabla 1  
*Análisis comparativo*

N.º	ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad	Modelo de calidad de Edwards Deming	Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión para administraciones públicas (MIE)	Modelo European Foundation for Quality Management (EFQM)	Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige	ISO 37301- Compliance
1	Introducción	Liderazgo visionario	Liderazgo y estilo de dirección	Liderazgo	Liderazgo	Adaptabilidad y aplicabilidad
2	Objeto y campo de aplicación	Cooperación interna y externa	Desarrollo de las personas	Personas	Planificación estratégica	Integración con otros sistemas de gestión
3	Referencias normativas	Aprendizaje	Política y estrategia	Política y estrategia	Enfoque del cliente y en el mercado	Liderazgo
4	Contexto de la organización	Gestión de procesos	Asociados y recursos	Alianza y recursos	Dimensión, análisis y dirección del conocimiento	Cultura de compliance
5	Liderazgo	Mejora continua	Clientes	Procesos	Enfoque en los recursos humanos	Gestión de riesgos
6	Planificación	Satisfacción del empleado	Resultados en los clientes	Resultados en los clientes	Dirección de procesos	
7	Soporte	Satisfacción del cliente	Resultado en las personas	Resultados en las personas		
8	Operación					
9	Evaluación del desempeño			Resultados clave		
10	Mejora					

Tabla con información desarrollada en el marco teórico.

## 2.4. Marco conceptual

Los términos empleados en el presente trabajo de investigación se definen de la siguiente manera:

#### **2.4.1. Consumidores o usuarios**

De acuerdo con la Ley N.º 29571, son aquellas personas naturales o jurídicas que utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes, servicios o productos en beneficio para sí mismos o su familia, siendo totalmente ajenos a una actividad empresarial o profesional (Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

#### **2.4.2. Proveedor**

De acuerdo con la Ley 29571, son aquellas personas naturales o jurídicas de ámbito público o privado, dedicadas a la fabricación, elaboración, manipulación, acondicionamiento, mezcla, embasamiento, almacenamiento, preparación, suministran productos o prestan servicios a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a los siguientes:

- Distribuidores o comerciantes. Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- Productores o fabricantes. Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- Importadores. Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
- Prestadores. Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores (Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

#### **2.4.3. Asimetría informativa**

De acuerdo con Ley 29571, es cuando una de las partes intervinientes (proveedor o consumidor), en una relación comercial cuenta con mayor y mejor información respecto del producto o servicio que se ofrece en el mercado (Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, 2010).

#### **2.4.4. Libro de Reclamaciones**

De acuerdo con el Decreto Supremo N.º 011-2011/PCM, en su artículo 4, Libro de Reclamaciones, es un 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 (Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM, 2014).

#### **2.4.5. Producto**

Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no (Código de Protección y Defensa del Consumidor [CPDC] Ley N.º 29571, 2010).

#### **2.4.6. Servicio**

Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales.

No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia (Código de Protección y Defensa del Consumidor [CPDC] Ley N.º 29571, 2010).

#### 2.4.7. *Buenas prácticas*

Para Thompson & Webber (2016), las buenas prácticas son los comportamientos adoptados para ajustarse a mejores resultados de una organización. De igual manera para Sánchez (2015), las buenas prácticas empresariales son un conjunto de códigos de buenas prácticas desarrolladas sobre la base del plan de negocio de la empresa y distribuidas a los inversionistas, así como para toda la empresa (p. 47).

Según la Real Academia Española, aún no ha definido la frase completa completo, pero se ha realizado la definición de cada término; define *bueno (na)* 'de valor positivo, acorde con las cualidades que cabe atribuirle por su naturaleza o destino'. Define *práctica* 'que comporta utilidad o produce provecho material inmediato'. Define *empresarial* como 'perteneciente o relativo a las empresas o a los empresarios'.

#### 2.4.8. *Infracciones*

La infracción es un acto que comete una persona infringiendo la ley vigente y que tiene como consecuencia una amonestación.

Así, Indecopi refiere lo siguiente: de acuerdo a los principios de legalidad y tipicidad que rigen la potestad sancionadora administrativa y en materia de protección al consumidor, solo se podrán sancionar aquellas conductas que se encuentren previstas expresamente como infracciones administrativas en normas con rango de ley, siendo que las disposiciones reglamentarias de desarrollo de tales leyes únicamente 128 lineamientos sobre protección al consumidor pueden especificar o graduar aspectos de las conductas prohibidas que permitan identificarlas o determinar su sanción, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente. (Código de Protección y Defensa del Consumidor [CPDC] Ley N.º 29571, 2010).

## Capítulo III

### Diseño Metodológico

#### 3.1. Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo un diseño sistemático y constructivista, así Shuttleword (2019) señala que, la investigación cualitativa posee un diseño más flexible a diferencia de otras técnicas experimentales, dado que contiene una gran variedad de métodos y estructuras aceptadas. Asimismo, el autor refiere que ya sea un estudio de caso individual o una amplia entrevista, este tipo de estudio debe ser llevado a cabo y diseñado con meticulosidad y cuidado, a pesar de la inexistencia de una estructura estandarizada. (párr. 8).

#### 3.2. Tipo de Investigación

##### 3.2.1. *Enfoque de la Investigación*

La investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo, este tipo de investigación es un proceso frecuentativo que involucra viajes hacia atrás y hacia delante entre los diferentes componentes del proceso de investigación, evaluando las implicancias de los propósitos, teoría, preguntas de investigación, metodología y amenazas a la validez.

##### 3.2.2. *Propósito intrínseco de la investigación*

El presente trabajo de investigación, de acuerdo con su propósito, fue descriptivo, puesto que pretendió describir el contexto actual, sobre los proveedores de distintos sistemas económicos y su incidencia en infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.

##### 3.2.3. *Propósito extrínseco de la investigación*

Se consideró a la investigación pura o teórica, ya que el propósito fue generar un nuevo conocimiento, a través de la propuesta de un modelo de buenas prácticas



empresariales para los proveedores como factor preventivo de infracciones; sin la expectativa de ser aplicado.

#### **Según su aproximación a las fuentes de información y tipo de estudio**

Se describió y contextualizó la investigación en el presente trabajo a tipo bibliográfico-documental, dado que se consideró el estudio de casos (resoluciones de la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi), puesto que se analizó casos de proveedores inmersos en infracciones; como su contraparte, el estudio de modelos empresariales referentes al uso de buenas prácticas.

Sobre la base de los casos analizados, se determinó el efecto, sobre el consumidor (satisfacción) y sobre los proveedores (evitar sanciones), que puede ocasionar el uso de buenas prácticas empresariales.

#### ***3.2.4. Métodos de la investigación***

Dado que el enfoque de investigación utilizado es el estudio cualitativo (puesto que buscó comprender, interpretar y proponer un modelo de buenas prácticas empresariales a fin de evitar infracciones referidas al Libro de Reclamaciones a través del estudio de la legislación, bibliografía, datos, casuísticas y resoluciones comprendidas de la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi), los métodos utilizados en el presente trabajo de investigación fueron:

- Estudio de casos, se analizó casos de proveedores infractores por faltas contra el derecho del consumidor, referidas al Libro de Reclamaciones; como su contraparte, modelos empresariales que hacen uso de buenas prácticas.
- Teoría fundamentada, sobre la base de los casos analizados, se estudió el efecto, sobre el consumidor (satisfacción) y sobre la empresa (evitar sanciones), que puede ocasionar el uso de buenas prácticas empresariales.

### 3.2.5. *Líneas de la investigación*

- Dentro de las líneas generales de la universidad: Gestión y políticas públicas.
- Dentro de las líneas específicas para la Facultad de Derecho: Mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

## 3.3. **Población y Muestra**

### 3.3.1. *Población*

El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, además de los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros.

Por consiguiente, la población estuvo conformada por el estudio y análisis de las resoluciones de la Sala Especializada en Protección del Consumidor del Tribunal Indecopi emitidas en el 2020 y que siendo esta una instancia administrativa nacional, unifica los criterios referidos a infracciones en materia referida al Libro de Reclamaciones.

### 3.3.2. *Muestra*

Teniendo en cuenta que la muestra puede ser un grupo de personas, sucesos, o datos elegidos al azar que se consideraran como representativos para el objeto de estudio, sobre el cual se tendrán que recolectar los datos, sin que estos puedan ser generalizados (López, 2004).

Se analizó cuatro resoluciones de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Indecopi, puesto que hacían referencia a los servicios bancarios, bazares, tiendas y conexos, telecomunicaciones y transporte, y que, según el último reporte del anuario de Indecopi 2020 son los rubros que cuentan con mayores incidencias referidas al Libro de Reclamaciones.

### **3.3.3. Tipo de muestra**

El método de muestra es no probabilístico, porque los casos objeto de estudio obedecieron a ciertos parámetros, por ejemplo, que estén relacionados al Libro de Reclamaciones, mayor incidencia y tipos de infracción cometidas, clasificación según el rubro y que estén en concordancia con en el anuario estadístico de Indecopi 2020. No considerándose en ningún caso, resoluciones improcedentes, infundadas o archivadas, ello a fin de poder observar el comportamiento de las muestras sobre la base de las variables planteadas y su relación.

### **3.4. Técnicas**

La técnica utilizada en el presente trabajo de investigación fue el análisis documental, que es aquella que implica recopilar información a través de la búsqueda de diferentes fuentes, como tesis, libros, información en soportes informáticos; la que se empleó de dichas fuentes, a fin de aportar mayores conocimientos a través del presente trabajo de investigación.

### **3.5. Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento utilizado para la recolección de datos es la ficha documental, Castro de Reyes (2015). La ficha es un instrumento en la cual se plasma la información importante en el proceso de búsqueda de información, y que sirve para organizar la información.

### **3.6. Técnica de Análisis de Datos**

La técnica para el análisis de datos es el análisis documental, Dulzaides & Molina (2004) indican que el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que busca describir y representar documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación, es un proceso analítico-sintético que a su vez incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente.

### **3.7. Descripción de las Categorías de Investigación**

A nivel doctrinal, la presente investigación es básica, denominada también pura o fundamental; dicha categoría busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos; esto sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas (Escudero & Cortez, 2018).

La presente investigación pertenece a dicha categoría, porque tiene como objetivo, ampliar el campo del conocimiento al proponer un modelo para las buenas prácticas empresariales, con lo cual se pretende mejorar la comprensión del fenómeno de estudio, para generar nuevas ideas a fin de prevenir las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones, y lograr la mejor comprensión del tema propuesto.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1. Descripción de las Infracciones referidas al Libro de Reclamaciones por Carecer de Buenas Prácticas Empresariales

##### 4.1.1. Caso Peruvian Air Line S.A.C.

<b>Ficha de Análisis Documental</b>	<b>Código: 01</b>
<b>Expediente: 0011-2019/CPC-Indecopi-AQP</b>	<b>Fecha: 04/08/2021</b>
<b>Hechos Relevantes</b>	
<p>El 9 de enero del 2019, la Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores, en representación de su asociada, Sra. Jeisy Karina Tapia Abril, denunció a Peruvian Air Line S.A.C. ante la Comisión de Oficina Regional de Indecopi de Arequipa, por presuntas infracciones de la Ley N.º 29571, debido a los siguientes hechos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El 18 de diciembre del 2018, la señora Tapia junto a su menor hijo iban a viajar en la aerolínea Peruvian Air Line S.A.C. haciendo la ruta Arequipa-Lima, en el vuelo P234, el cual estaba programado para las 14:50 horas.</li><li>• El día del viaje en el momento del abordaje el personal de Peruvian le comunica que habría un retraso y que el vuelo saldría a más tardar a las 16:20 horas, ante lo cual la señora Tapia le indica al personal de Peruvian que tenía un vuelo programado de conexión Lima-Madrid, por lo que tenía que llegar en el horario pactado, el personal de Peruvian le manifiesta que ellos se encargarían de realizar el check-in, en la aerolínea encargada del vuelo con destino a Madrid.</li></ul>	

- Recién a las 18:20 horas el vuelo de la señora Tapia arribó a la ciudad de Lima, desembarcando a las 18:30 horas; sin embargo, pese a que le informaron que el personal de Peruvian había realizado el check-in en la aerolínea encargada de su vuelo a Madrid, se dio con la sorpresa de que ello no había ocurrido, generándose así la pérdida del vuelo que la llevaría a la ciudad de Madrid.
- Ocurrida la pérdida de su vuelo con destino a Madrid, procedió a consignar en el Libro de Reclamaciones de Peruvian, el reclamo signado en la hoja N.º 3642, solicitando ser retornada a la ciudad de Arequipa, debido a la pérdida de su vuelo a Madrid, además de mencionarle a la aerolínea que no tenía un lugar donde pernoctar, frente a ello el proveedor le indicó que tendría que asumir los gastos para el retorno a la ciudad de Arequipa.
- El 30 de diciembre del 2018 la señora Tapia logró adquirir un pasaje y retornar a la ciudad de Arequipa, interponiendo un segundo reclamo, signado con el número de hoja de reclamo N.º 0708-2018, el cual a la fecha de interpuesta la denuncia, no fue atendida por Peruvian, al igual que el primer reclamo.

Así mismo, la Asociación solicitó como medidas correctivas lo siguiente: a) la devolución de los pasajes de la ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre del 2018 a consecuencia del retraso incurrido; b) la devolución de los pasajes de la ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre del 2018, el cual no logró abordar como consecuencia del retraso del vuelo Arequipa-Lima; c) la devolución de los pasajes de la ruta Lima-Arequipa del 30 de diciembre del 2018, debido a que ante la pérdida de su vuelo hacia el extranjero tuvo que retornar a la ciudad de Arequipa; y d) la devolución de los gastos incurridos por estadía, alimentación y movilidad que tuvo que efectuar la

señora Tapia, por la pérdida del vuelo Lima-Madrid, además de solicitar el pago de las costas y costos del procedimiento a su favor.

Por escrito el 11 de febrero del 2019, la Asociación solicitó se amplíe la denuncia formulada contra Peruvian, ya que dicho proveedor no habría cumplido con atender los 2 reclamos hechos por la señora Tapia, consignados en las hojas de su Libro de Reclamaciones N.º 3642 del 28 de diciembre del 2018 y N.º 0708 del 30 de diciembre del 2018.

El 5 de marzo del 2019, (habiéndose excedido del plazo legal para formular descargos) Peruvian se allanó respecto de todos los extremos imputados en su contra, señalando que asumiría el pago de los gastos solicitados por la Asociación.

La Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa emitió el 7 de marzo del 2019 la Resolución 2 declarando rebelde a Peruvian por no haber presentado sus descargos dentro del plazo legalmente establecido. Asimismo, resolvió ampliar los cargos imputados contra Peruvian, atribuyéndole la presunta infracción del artículo 24º del Código, ya que no habría cumplido con atender de manera oportuna los reclamos consignados en las hojas de su Libro de Reclamaciones N.º 3642 del 28 de diciembre del 2018 y N.º 0708 del 30 de diciembre del 2018, otorgándole un plazo de cinco días hábiles para formular sus descargos, el cual Peruvian no realizó a pesar de encontrarse debidamente notificada.

Mediante Resolución 399-2019/Indecopi-AQP del 18 de julio del 2019, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa resolvió:

- Declarar fundada en todos sus extremos la denuncia interpuesta contra Peruvian por infracción del artículo 19º del Código en virtud del

allanamiento formulada por la proveedora. Sancionándola con 3 UIT y ½.

- Así mismo, declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian por infracción del artículo 24° del Código por acreditarse que la proveedora no cumplió con atender de manera oportuna los 2 reclamos presentados por la señora Tapia, sancionándola con 1 UIT.
- Ordenó como medida correctiva que en un plazo no mayor a 15 días hábiles cumpla con efectuar el pago de la totalidad del petitorio solicitado por la señora Tapia.
- Condenó a Peruvian al pago de costos y costas del proceso.
- Se dispuso la inscripción de Peruvian en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción acreditada.

El 23 de agosto del 2019, Peruvian formuló recurso de apelación contra la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, manifestando que:

- Las aerolíneas no podían ofrecer un servicio de transporte aéreo infalible o puntual debido a las características de la operación aeronáutica.
- Que la reglamentación y sostenimiento de las operaciones aeronáuticas resultaban ser bastante onerosas en comparación con el transporte terrestre.
- Que la oportunidad de reparación de cada aeronave debía realizarse antes de partir o al llegar al destino, a diferencia del transporte terrestre el cual si era posible la reparación de las averías en ruta.
- Que el retraso incurrido por condiciones mecánicas no debió tratarse como una simple falta de idoneidad, considerando que el principal fundamento de la operación aeronáutica era la vida humana.



- Que respecto de la falta de atención de los reclamos formulados por la señora Tapia en su Libro de Reclamaciones, presentó dos (2) correos electrónicos a efectos de acreditar que cumplió con atender los mismos.

El 25 de noviembre del 2019 la Asociación absolvió el recurso de apelación formulado por Peruvian señalando que:

- La denunciada manifestó allanarse respecto de la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo, asumiendo en dicha oportunidad la devolución de los gastos en su totalidad incurridos por el retraso en el servicio ofrecido, sin embargo, en apelación ha formulado argumentos de fondo, a pesar de que existió un reconocimiento por parte de ellos, hecho que debe ser valorado por la autoridad.
- Respecto a los correos de respuesta presentados por la aerolínea, estos fueron remitidos de manera extemporánea, fuera de los (30) días que establece la norma.

#### **Análisis de los hechos que infringieron la norma**

##### Sobre el Deber de Idoneidad en el servicio de transporte aéreo:

Si bien Peruvian Air Line S.A.C. justificó su incumplimiento con el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre del 2018, el cual ocasionó que la denunciante perdiera el vuelo en conexión de Lima-Madrid que tenía programado, debido a que las aerolíneas no podían ofrecer un servicio de transporte aéreo infalible o puntual debido a las características de la operación aeronáutica, que la oportunidad de reparación de cada aeronave debía realizarse antes de partir o al llegar al destino y que el principal fundamento de la operación aeronáutica era la vida humana, Peruvian Air Line S.A.C. no demostró con prueba fehaciente que haya tenido

la necesidad de realizar la reparación de algún desperfecto suscitado en el avión, por lo que el servicio que prestó no fue idóneo y por ende causó un perjuicio económico a la denunciante.

**Asimismo, en aplicación del artículo 19° de la Ley N.° 29571, se tiene que los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, y en general a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición. En consecuencia, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado.**

Sobre la falta de atención de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones:

La denunciante formuló dos (2) reclamos en el Libro de Reclamaciones de Peruvian Air Line S.A.C:

- **Reclamo consignado en la hoja N.° 3642**, de fecha 28 de diciembre, solicitando la denunciante sea retornada a la ciudad de Arequipa, debido a la pérdida de su vuelo a Madrid y en consecuencia no tenía un lugar donde pernoctar. Frente a ello el proveedor le manifestó que debía asumir los gastos para el retorno a la ciudad de Arequipa.
- **Reclamo consignado en la hoja N.° 0708-2018**, de fecha 30 de diciembre del 2018, referido a la pérdida del vuelo de conexión Lima-Madrid y Lima-Arequipa.

**El artículo 24° de la Ley N.° 29571, establece que el plazo para atender los reclamos es de 30 días calendario, pudiendo extenderse dicho plazo por otro**

**igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. Sin embargo, Peruvian no respondió ante dichos reclamos sino hasta 8 meses después de interpuestos, habiéndose excedido en el tiempo establecido por Ley,** dando muestra del servicio no idóneo y desinterés con el que actuaron ante la señora Tapia, quien confió en ellos para que les prestaran el servicio de transporte aéreo.

El Libro de Reclamaciones es una nueva herramienta acogida por nuestro ordenamiento en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo su finalidad garantizar que el consumidor plasme su inconformidad sobre el servicio prestado o el producto obtenido en el momento y lugar en que se suscitan los hechos, dándosele al proveedor una oportunidad de reparar, resarcir el producto del cual el consumidor no se siente satisfecho o modificar la conducta o el servicio que causó molestia en el mismo, sin tener que llegar a la intervención de la autoridad administrativa. Esperándose que el proveedor al saber de la queja o reclamo interpuesto por el consumidor, tome las medidas oportunas en el tiempo establecido por el artículo 24º “Servicio de atención de reclamos” de la Ley N.º 29571, donde el plazo por Ley para la contestación de un reclamo es de 30 días calendario, caso contrario el consumidor puede realizar la denuncia respectiva ante el órgano correspondiente, tal como lo realizó la señora Tapia, ante la falta de atención oportuna de sus reclamos y petitorio solicitado en agravio de su persona.

#### **Fuentes Normativas**

**Ley N.º 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor**

**Artículo 19º. Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o

del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

#### **Artículo 20°. Garantías**

Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. (...)

#### **Artículo 24°. Servicio de atención de reclamos**

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

#### **Razón Esencial de la Decisión**

La razón esencial para que la Sala Especializada en Protección al Consumidor considerara confirmar la resolución venida en grado, en los extremos que se declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Peruvian, por infracción del artículo 19° “Obligación de los proveedores” del Código, fue que **se pudo advertir que Peruvian invocó ante la primera instancia la aplicación de la figura del allanamiento, renunciando así a su derecho de contradicción, y que si bien la denunciada manifestó en vía de apelación que el retraso incurrido en el vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre del 2018 se debió a motivos mecánicos, Peruvian no ha acreditado dicho argumento con prueba fehaciente alguna que**

**permita sustentar dicha apelación** y con respecto a la infracción al artículo 24° del Código, si bien en vía de apelación **Peruvian presentó copia de dos (2) correos electrónicos a efectos de acreditar que cumplió con atender los dos (2) reclamos formulados en su Libro de Reclamaciones, sin embargo, la Sala advirtió que ambos correos fueron remitidos a la denunciante el 22 de agosto del 2019, ocho meses (8) después de que la denunciante interpusiera los reclamos materia de la denuncia**, dejando en evidencia que Peruvian no cumplió con su obligación de atender los mismos en el plazo legal establecido por Ley, motivo por el cual la Sala resolvió confirmar también la resolución venida en grado, emitida por la Comisión respecto a la infracción al artículo 24° “Servicio de atención de reclamos” de la Ley N.° 29571.

#### **Otras Motivaciones Relevantes**

En el punto 12 del análisis de la resolución 0181-2020/SPC-Indecopi (ver anexo 2, expediente: 011-2019/CPC-Indecopi-AQP) se indica que:

El respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida o la cancelación del vuelo, en principio, configura un servicio no idóneo. En consecuencia, el incumplimiento de este en la medida que no satisface la expectativa de los consumidores configura un servicio falto de idoneidad que amerita ser sancionado.

En el punto 19 y 20 se indica que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a 30 días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que debe ser puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial. Por lo que todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea contestado en

dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor, en la medida que de ello no solo dependan las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que también permite eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamación.

### **Parte Resolutiva**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor resuelve:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Arequipa, por infracción del artículo 19° de la Ley N.° 29571, al haberse acreditado que la empresa:

- Incumplió el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre del 2018, que debió partir a las 14:50 horas, siendo que dicho vuelo partió después de 2 horas de espera.
- Incumplió con realizar el check –in que ofreció respecto al vuelo de Lima-Madrid del 28 de diciembre del 2018.
- Incumplió con realizar la devolución del monto pagado, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima que incurrió en demora.
- Incumplió con realizar la devolución del monto pagado por la señora Tapia, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid que no logró abordar como consecuencia del retraso del servicio de transporte aéreo anterior.
- No previno el retorno de la señora Tapia a la ciudad de Arequipa, a consecuencia de que el retraso incurrido generó que no lograra abordar el vuelo de ruta Lima-Madrid.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, por infracción del artículo 24° de la Ley N.° 29571, al haberse acreditado que la aerolínea

no cumplió con atender dentro del plazo legal establecido, dos (2) reclamos formulados por la consumidora en las Hojas de Reclamación N.º 03642 del 28 de diciembre del 2018 y N.º 00708 del 30 de diciembre del 2018.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que ordenó a Peruvian Air Line S.A.C, como medidas correctivas cumpla con:

- Efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes pagados por la consumidora, correspondientes al vuelo Arequipa-Lima del 28 de diciembre del 2018.
- Efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes que pago la consumidora, correspondientes al vuelo de ruta Lima-Madrid, del 28 de diciembre del 2018.
- Efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes pagados por la consumidora, correspondientes al vuelo de ruta Lima-Arequipa del 30 de diciembre del 2018.
- Efectuar la devolución de los gastos de estadía, alimentación y movilidad, en los que tuvo que incurrir la consumidora, por la pérdida del vuelo de ruta Lima-Madrid.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que **sancionó a Peruvian Air Line S.A.C con una multa de 4,5 UIT**, desgregada de la siguiente manera:

- **1 UIT, por haber incumplido el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre del 2018.**
- **1 UIT, por haber incumplido con realizar el check –in que ofreció, respecto del vuelo de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre del 2018.**

- **0,5 UIT, por haber incumplido con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima.**
- **0,5 UIT, por no haber cumplido con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid, que no logró abordar.**
- **0,5 UIT, por no haber previsto el retorno de la señora Jeisy Karina Tapia Abril a la ciudad de Arequipa; y**
- **1 UIT, por no haber cumplido con atender de manera oportuna los reclamos formulados en su Libro de Reclamaciones.**

**QUINTO:** Requerir a Peruvian Air Line S.A.C. el cumplimiento de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo aplicable.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que condenó a Peruvian Air Line S.A.C al pago de costas y costos del procedimiento.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que dispuso la inscripción de Peruvian Air Line S.A.C, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las infracciones acreditadas.

#### 4.1.2. Caso CINEMARK PERU S.R.L.

<b>Ficha de Análisis Documental</b>	<b>Código: 02</b>
<b>Expediente: 0061-2019/CPC-Indecopi-AQP</b>	<b>Fecha: 13/08/21</b>
<b>Hechos Relevantes</b>	
<p>El Sr. Edwin Eduardo Castillo Huamán interpone una denuncia ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa en contra de CINEMARK PERU S.R.L. debido a los siguientes hechos:</p>	



- El denunciante pretendió ingresar un reclamo en el portal web de la denunciada, debido a que la aplicación virtual para Android de ésta no le permitía realizar la compra de boletos, ya que se reiniciaba constantemente, es así que se percata que la denunciada no tenía implementado un sistema de ingresos de reclamo ni un aviso conforme a la normativa vigente.
- La denunciada tampoco tenía implementado el Libro de Reclamaciones en su página web ni el apartado correspondiente a la hoja del Libro de Reclamaciones.
- La aplicación denominada Cinemark no permitía el ingreso de reclamos.
- El denunciante solicitó como medidas correctivas que la denunciada: a) cumpla con exhibir el Libro de Reclamaciones tanto físico como virtual; b) cumpla con adecuar un sistema de ingreso de reclamos tanto en su portal web como en su aplicación; c) solicitó el pago de costas y costos a su favor.

Asimismo, el 19 de marzo del 2019, el señor Castillo presentó un escrito ampliando la denuncia interpuesta, señalando que Cinemark no tenía implementado el Libro de Reclamaciones en el local ubicado en Porongoche 500, int. FC2, C.C. Mall Aventura Plaza, distrito de Paucarpata, provincia y departamento de Arequipa.

El 13 de mayo del 2019, Cinemark presentó su escrito de descargo señalando lo siguiente:

- Se encontraba realizando las labores necesarias para poder implementar un Libro y Aviso de Reclamaciones en el portal web de la empresa, contando provisionalmente con una sección llamada “Escríbenos”, por medio del cual los usuarios podían manifestar sus disconformidades.

- Si bien la normatividad exige el Libro de Reclamaciones en un portal web, no es lo mismo un aplicativo móvil, por lo que en este medio no era necesario que se implemente dicho sistema.
- Respecto a que Cinemark no contase con el Libro de Reclamaciones en su establecimiento comercial, el denunciante no había demostrado con medio probatorio alguno que esta afirmación sea cierta.

La Comisión a través de la Resolución N.º 527-2019/Indecopi-AQP, del 26 de setiembre del 2019 declaró improcedente la denuncia presentada en todos sus extremos, argumentando que el denunciante, señor Castillo, carecía de interés legítimo para denunciar los hechos, situación que fue apelada por el denunciante el 04 de noviembre del 2019 solicitando revocar o declarar nula la misma sobre la base de los siguientes argumentos:

- Que la autoridad administrativa desconoció el deber de encauzar de oficio el procedimiento ante el error u omisión de los administrados.
- La resolución impugnada deviene en nula, en tanto que contiene una motivación aparente, más aún cuando Cinemark reconoció que no contaba con el aviso ni el Libro de Reclamaciones en su portal web.
- El perjuicio causado al consumidor radica en la imposibilidad del acceso al aviso o al Libro de Reclamaciones, el cual es un derecho reconocido por Ley y no una simple facultad del proveedor.
- La carga de la prueba corresponde al proveedor acreditarla y solicitó el uso de la palabra en Audiencia de informe oral.

#### **Análisis de los hechos que infringieron la norma**

Sobre el Libro de Reclamaciones:

El artículo 150 del Código establece que todo establecimiento comercial abierto al público debe contar con un Libro de Reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar conforme lo establece el Reglamento (Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM). Así mismo de acuerdo con el numeral 3.1 del Reglamento, se entiende por Libro de Reclamaciones el documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores hacia los consumidores, a fin de que estos últimos plasmen sus reclamos o quejas.

Sobre el Libro de Reclamaciones en el portal web:

- La empresa Cinemark no solo ofrece sus servicios en un centro comercial abierto al público, lugar en el que debe contar con un Libro de Reclamaciones, tal como lo exige la Ley, sino que adicionalmente cuenta con un servicio virtual, **en el caso específico de la presente denuncia, Cinemark estaba ofreciendo sus servicios a través de un aplicativo móvil, mismo que presentaba deficiencias, ya que el denunciante no pudo realizar la compra de los boletos de cine, puesto que el aplicativo se reiniciaba constantemente, motivo que conllevó al Sr. Castillo a querer interponer un reclamo en la página web de Cinemark, dándose cuenta que la denunciada no tenía habilitado el Libro de Reclamaciones.**
- Cinemark en sus descargos, acepta que no contaba con el Libro de Reclamaciones en el portal Web, ya que se encontraba implementándolo y que provisionalmente tenía habilitado una sección denominada “ESCRÍBENOS”, mediante el cual los usuarios podían presentar sus comunicaciones e incluso sus disconformidades.
- Al respecto de la denominada sección “ESCRÍBENOS” referida en el párrafo anterior, ello no exime a Cinemark la responsabilidad de cumplir con tener un

Libro de Reclamaciones en la página web, tal como lo exige la Ley, lo cual en el presente caso no ha sucedido.

Sobre el Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil:

- **El denunciante manifestó también, que la denunciada no tenía implementado el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, infringiendo de esta manera lo referido en el artículo 4-B “Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales” del Reglamento, Decreto Supremo 011-2011-PCM, Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
- De lo mencionado en el párrafo anterior, la norma establece que los proveedores que utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo deben tener implementado un Libro de Reclamaciones virtual, **y siendo que, Cinemark es una empresa que presta sus servicios a través de la página web y aplicativo móvil, no la exime de cumplir con lo establecido en el artículo 4-B del Reglamento.**
- El fundamento que sostiene la Sala para avalar lo descrito en el párrafo precedente es: que el aplicativo móvil 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, y que 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. Ahora bien, los sistemas operativos móviles Android, Microsoft y BlackBerry tienen tiendas de aplicaciones que operan

en línea en las cuales el consumidor puede buscar, descargar e instalar las aplicaciones, como la de Cinemark, la cual permite a través de su uso contratar los servicios de exhibición de películas a realizarse en las salas de sus establecimientos, por lo que la Sala considera 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 donde se establecen relaciones de consumo, tal como sucede en el aplicativo móvil de Cinemark, por lo que su aplicativo móvil si debería contar con un Libro de Reclamaciones, ya que no sería lógico que un consumidor no pueda interponer un reclamo a través del canal mediante el cual entabló la relación de consumo, sino que tenga que dirigirse a otro medio diferente a fin de hacer valer su derecho.

Sobre la falta de exhibición de un aviso del Libro de Reclamaciones virtual en la página web:

- Según lo establece el artículo 9 del Reglamento, los proveedores virtuales están obligados a colocar un Aviso de Libro de Reclamaciones, fácilmente ubicable en la página de inicio del portal web.
- En el presente caso, el denunciante acreditó a través de un CD ROM que la denunciada efectivamente no contaba con el Aviso del Libro de Reclamaciones.

En virtud de los motivos expuestos es que la **Sala declaró fundada la demanda en el extremo que se acreditó que la denunciada no implementó el Libro de Reclamaciones en su página web; no contaba con un Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil; no implementó el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web.**

**Asimismo, la denunciada fue sancionada de la siguiente manera:**

- **1 UIT por no implementar el Libro de Reclamaciones en su página web.**
- **1UIT por no implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web.**
- **1UIT por no implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.**
- **Se le ordenó como medidas correctivas que en un plazo máximo de quince días hábiles cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web e implemente el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente.**

#### **Fuentes Normativas**

##### **Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor**

##### **Artículo 107°. Postulación del proceso**

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos

contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio.

#### **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.

(...)

#### **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. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

#### **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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente.

(...)

#### **Artículo 150. °-Libro de Reclamaciones**

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.

#### **Artículo 151°. Exhibición del 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.

#### **Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

#### **Artículo 3°, numeral 3.5. 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 del Anexo 2 del presente Reglamento.

#### **Artículo 4°. Libro de Reclamaciones**

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.

#### **Artículo 4 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."

#### **Artículo 5°. Características de la Hoja de Reclamación**

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al Indecopi cuando sea solicitada por este. Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la siguiente información consignada:

-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.

<p>-Monto del producto o servicio contratado objeto del reclamo.</p> <p>-Detalle de la reclamación o queja.</p> <p>-Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja.</p> <p>-Espacio físico para que el proveedor anote las observaciones y acciones adoptadas con respecto a la queja o reclamo.</p> <p>-Firma del Consumidor en el caso del Libro de Reclamaciones físico.</p> <p>-Nombre del destinatario de la hoja de reclamaciones impreso (consumidor, proveedor, Indecopi) 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 considerarán como no presentados."</p> <p style="text-align: center;"><b>Artículo 9°. Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones.</b></p> <p>Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público. 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 Reglamento."</p>
<p><b>Razón Esencial de la Decisión</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta argumentando que no se acreditó la existencia de una circunstancia que motivara la interposición</li> </ul>

de un reclamo o queja, por lo que la Comisión consideró que el señor Castillo actuó en un rol fiscalizador de las obligaciones del proveedor y no en defensa de sus derechos o por la existencia de un agravio directo, sino que actuó en defensa de los intereses difusos o colectivos, calidad que únicamente se encuentra reservada a la Comisión a través del inicio de un procedimiento de oficio. Ante estos argumentos la Sala establece que el denunciante no acudió a la autoridad administrativa en defensa de los intereses colectivos de los consumidores, sino en resguardo de sus propios intereses, ya que se aprecia que desde el momento en que el señor Castillo adujo que tuvo la intención de interponer un reclamo contra la denunciada en su Libro de Reclamaciones ante la imposibilidad de comprar boletos por fallas en el aplicativo móvil, sin haberlo hecho debido a que la denunciada no contaba con el aviso y el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil para interponer su reclamo, el denunciante se sintió agraviado.

- **Respecto a la falta del Libro de Reclamaciones en el portal Web**, se tiene que el señor Castillo denunció que Cinemark no implementó en su página web el Libro de Reclamaciones conforme lo establece el artículo 150° de la Ley 29571, para lo cual adjuntó un CD-ROM con el que demuestra que la página web de Cinemark no cuenta con un Libro de Reclamaciones habilitado para que se pueda interponer el reclamo respectivo. Cinemark acepta dicha afirmación del denunciante y alegó que se encontraba implementando dicha herramienta; sin embargo, mencionó que contaba con una sección denominada “escribenos” para que los usuarios puedan exponer sus disconformidades.

El hecho de que Cinemark cuente con una sección llamada “escribenos” no la exime de la responsabilidad de contar con el Libro de Reclamaciones en la página web, tal como lo establece la Ley, **por lo que la Sala decide revocar la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta en contra de Cinemark y 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.**

- Respecto al Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil la Sala reconoce que existen diferencias técnicas entre un aplicativo móvil y una página web; sin embargo, consideran que la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones no solo alcanza a las páginas web sino a todo aquel establecimiento donde se entablen relaciones de consumo, tal como el aplicativo móvil de Cinemark.
- 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 a través de los cuales se les brinda el servicio, ya que no tendría sentido que un consumidor no pueda interponer reclamos o quejas a través del canal mediante el cual entablo la relación de consumo, sino tenga que dirigirse a otro medio distinto a fin de hacer valer sus derechos.
- El denunciante refirió que Cinemark no mantenía a la vista en su establecimiento comercial ubicado en Porongoche 500, int. FC2, C.C Mall Aventura Plaza, el aviso del Libro de Reclamaciones, sin embargo; el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su

conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad y de la revisión de la documentación obrante en el expediente se puede ver que el consumidor no ha cumplido con presentar medio probatorio alguno que permita verificar que Cinemark incurrió en la conducta denunciada, siendo así, bajo el Principio de Presunción de Licitud, se debe presumir que el proveedor denunciado actuó apegado a sus deberes, por lo que la Sala decide revocar la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Cinemark; y, en consecuencia declara infundada la misma.

- Sobre las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados y que la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, esto con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Para efectuar el cálculo de la multa a imponer, es necesario precisar el año al que corresponde la facturación anual del proveedor infractor, considerándose como año de facturación, el anterior al que ocurrió la infracción, esto en consideración al principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, por lo que al haberse acreditado las infracciones de los artículos 150° y 151° del Código, la Sala estima pertinente graduar las sanciones a imponerse.
- El señor Castillo requirió disponer que su contraparte cumpla con: a) 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 aplicativo.

- Siendo la finalidad de las medidas correctivas reparadoras resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, las medidas solicitadas por el señor Castillo resultan razonables y adecuadas para el caso en concreto, por lo que la Sala considera que corresponde ordenar a Cinemark, como medidas correctivas que: a) cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo con la los requisitos y características exigidas por Ley; b) cumpla con implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente y c) cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente.
- Con respecto al pago de las costas y costos del procedimiento en favor de la parte denunciante, esto tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligado a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de Ley, así como también corresponde disponer condenarla al pago de las costas y costos.
- Así mismo, se dispone su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las infracciones verificadas.

#### **Otras Motivaciones Relevantes**

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

El denunciante señor Edwin Eduardo Castillo Huamán, solicitó el uso de la palabra, sin embargo, dicho pedido le es denegado ya que tal como lo establece el

artículo 35 del Decreto Legislativo N.º 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o denegatoria de informe oral queda a criterio de la administración, siendo así una potestad de la autoridad administrativa, mas no una obligación otorgar dicho pedido, 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 resolver la cuestión controvertida.

Sobre la falta de legitimidad para obrar:

Respecto a la falta de Legitimidad para obrar del denunciante y motivo por el cual se declaró improcedente la denuncia, la Sala indicó que los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido, siendo estos de competencia del Juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar. Por lo 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, 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. Que, en 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 Castillo acudió a la autoridad en resguardo de sus propios intereses, con lo cual la Sala estima que el denunciante si contaba con legitimidad para denunciar.

Sobre la falta del Aviso del Libro de Reclamaciones en el local comercial:

El denunciante indicó que Cinemark no mantenía a la vista en su establecimiento comercial el Libro de Reclamaciones, para lo cual la Sala aplica el Principio de Presunción de Licitud, el cual indica que el proveedor investigado tiene a su favor la presunción consistente en que su conducta está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad, este Principio concuerda con lo dispuesto en el artículo 173 del TUO de la LPAG, el cual señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados, guardando relación con lo establecido por el artículo 196 del Código Procesal Civil, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo. Siendo que en el presente caso el consumidor no ha cumplido con presentar medio probatorio alguno que permita verificar que Cinemark incurrió en la conducta denunciada.

#### **Parte Resolutiva**

Mediante Resolución 2174-2020/SPC-Indecopi se resuelve:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 527-2019/Indecopi-AQP, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L. y en consecuencia 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.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 527-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró **improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L. 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L. 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L. 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 del Libro de Reclamaciones en su local comercial.**

**QUINTO: Sancionar a Cinemark del Perú S.R.L. de acuerdo con el 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 Cinemark del Perú S.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo aplicable, 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 Cinemark del Perú S.R.L. como medidas correctivas que **en un plazo máximo de quince días hábiles contado desde la notificación de la presente resolución cumpla con:** a) **Implementar el Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente;** b) **Implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente;** c) **Implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente.**

**OCTAVO:** Condenar a Cinemark del Perú S.R.L al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor Edwin Eduardo Castillo Huamán.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de Cinemark del Perú S.R.L. en el Registro de infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones verificadas en el presente procedimiento.

#### 4.1.3. Caso Interbank

<b>Ficha de Análisis Documental</b>		<b>Código: 03</b>
<b>Expediente: 296-2019/CC1</b>		<b>Fecha: 20-08-2021</b>
<b>Hechos Relevantes</b>		
<p>El 5 de marzo del 2019, el Señor Francisco Rafael Banda González, denunció al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, ante la Comisión de Protección al consumidor debido a los siguientes hechos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es titular de la tarjeta de crédito Visa Signature 410-****-****-1353 con una línea de crédito de S/. 39 700.00 producto financiero contratado con el Banco.</li><li>• El denunciado anunciaba en su página web un programa denominado “Interbank Benefit” que consistía en la acumulación indeterminada de millas por la realización de diversos pagos y consumos con la tarjeta de crédito Visa Signature, motivo por el cual decidió adquirir la tarjeta antes mencionada.</li><li>• Por cada S/. 3.50 de consumo con su tarjeta de crédito Visa Signature 410-****-****-1353 acumulaba una (1) milla y por pagos en supermercados, tiendas por departamentos, grifos y taxis digitales acumulaba dos (2) millas, en consecuencia, el denunciante llegó a acumular 2 171 698 millas.</li><li>• En octubre el denunciante se dio cuenta que la cantidad de millas que acumuló se había reducido gradualmente a pesar de no haber realizado ningún canje de millas.</li></ul>		

- El 29 de noviembre del 2018 el denunciante solicitó al Banco mediante requerimiento N.º 23664840 un reporte detallado del programa “Interbank Benefit”.
- El 4 de diciembre del 2018, el denunciante recibió una carta de respuesta por parte de la denunciada, en donde se le puso a conocimiento que el máximo acumulable de millas solo será por el importe total de su línea de crédito aprobada, la cual asciende a la suma de S/. 39 700.00.
- El denunciante el 11 de enero del 2019 acudió a una de las agencias de Interbank, en donde le informaron que las condiciones contractuales de las millas habían cambiado el 29 de agosto del 2018 y que por ese motivo se le estaba descontando el excedente; sin embargo, dicha notificación nunca fue recibida.

Por los motivos expuestos es que el señor Banda solicitó como medida correctiva que el Banco cumpliera con devolver 1 791 922, 22 millas del Programa “Interbank Benefit”, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

El Banco en sus descargos manifestó lo siguiente:

- Que la denuncia interpuesta por el Señor Banda en contra de Interbank era improcedente ya que el denunciante no calificaba como consumidor de acuerdo con lo establecido en el Código.
- Del detalle de operaciones realizadas por el denunciante con cargo a su tarjeta de crédito Visa Signature 410-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353, se advierte que estas correspondían al pago de derechos registrales efectuados en su calidad de Notario Público.

- Que el Banco se reservaba el derecho de modificar los reglamentos, normas y condiciones del programa “Interbank Benefit” para la obtención de los beneficios, siendo que, dicha información se encuentra disponible en la página web [www.Interbankbenefit.pe](http://www.Interbankbenefit.pe)
- Formuló allanamiento respecto a la imputación referida a la atención inadecuada del reclamo 23664840 interpuesto el 29 de noviembre de 2018.
- Formuló allanamiento respecto a la imputación referida a la atención inadecuada del reclamo interpuesto el 11 de enero del 2019 y respecto a la falta de entrega del cargo de notificación de la carta del 29 de agosto del 2018.
- Que el señor Banda no presentó ningún medio probatorio que permitiera acreditar que se le había obstaculizado la interposición del reclamo a través del Libro de Reclamaciones el 11 de enero del 2019.

Frente a los hechos versados, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declarar fundada la denuncia del señor Banda en el extremo que se acreditó que la denunciada modificó las condiciones contractuales del programa Interbank sin poner en conocimiento de dicha modificación al denunciante, sancionándola con 5 UIT
- Declarar fundada la denuncia del señor Banda en el extremo que se acreditó que la denunciada se allanó en virtud de que no atendió adecuadamente el reclamo N.º 23664840 de fecha 29 de noviembre del 2018 sancionándola con una amonestación.
- Declarar fundada la denuncia del señor Banda en el extremo que se acreditó que la denunciada se allanó en virtud de que no atendió

adecuadamente el reclamo N.º 23958863 de fecha 11 de enero del del 2019 sancionándola con una amonestación.

- Ordenó al Banco como medida correctiva la devolución de millas ascendente a 725221, remitir al denunciante la comunicación de la modificación de sus contractuales referidos al programa Benefit y responder adecuadamente los reclamos 23664840 y 23958863.

Con fecha 2 de setiembre del 2019 el señor Banda decidió apelar sobre la base de los siguientes extremos:

- La devolución de millas según pronunciamiento de la Comisión, difiere del monto de su petitorio, por lo cual solicita un pronunciamiento del porque se emitió tal monto, dado que ello no tiene congruencia procesal y lógica jurídica.

El Banco en su recurso de apelación con fecha 16 de setiembre manifiesta:

- El señor Banda no califica en calidad de consumidor, por ende, la denuncia debe ser declarada improcedente.
- Del detalle de las operaciones de advierte que estas fueron realizadas en calidad de Notario Público y no como consumidor final como lo establece el Código.
- El Banco se reserva el derecho a modificar su reglamentos y condiciones del programa toda vez que dicha información se encuentra plasmada en su página web.
- Se puso en conocimiento al denunciante sobre las modificaciones del programa Benefit con fecha agosto del 2018
- La multa interpuesta por la Comisión transgredió el principio de razonabilidad, Interdicción o Proscripción.

El señor Banda en su último recurso de apelación de fecha 27 de noviembre del 2019 adujo que:

- El cargo de notificación remitido por el Banco no contemplaba requisitos válidos, y que dicho documento había sido insertado con la finalidad de evadir responsabilidad. Así mismo, se debía declarar la inadmisibilidad del documento dado que este no contaba con firma y sello de la persona responsable, expresaba el contenido de la notificación (que haya puesto en conocimiento los cambios del programa Benefit), el cargo fue presentado en copia simple y sin información legible.

**Análisis de los hechos que infringieron la norma y razón esencial de la decisión**

Sobre la condición de consumidor final:

- La Sala advierte sobre este punto que, el denunciado no acreditó con medio probatorio que la tarjeta del señor Banda fue otorgado para fines empresariales, ello sobre la base de que quien alega un hecho debe probarlo, según lo contemplado en el artículo 196 del Código Procesal Civil.
- Asimismo, la Sala adujo que, el hecho de que un consumidor utilice su tarjeta para realizar operaciones varias, que guarden relación con la actividad de su profesión no la exime de ser protegida conforme lo establece la norma, así mismo, dada la naturaleza de las tarjetas de crédito, estas pueden ser usadas de libre discrecionalidad por los consumidores.
- En efecto y de la revisión de los consumos efectuados por el señor Banda, se apreció que este, también realizó consumos personales, por lo que se

advierte que la tarjeta tuvo un uso mixto y en consecuencia la Sala consideró que el señor Banda califica como consumidor final.

Sobre los métodos comerciales coercitivos:

- Según lo establecido en el artículo 56.1 literal c, los proveedores no pueden modificar las condiciones y términos contractuales, sin consentimiento expreso del consumidor.
- De lo mencionado en el párrafo anterior, cuando el denunciante se dio cuenta de la reducción de sus millas en el mes de octubre y posterior a ello tras solicitar un pronunciamiento del Banco, el cual le refirió que las condiciones del programa Benefit fueron modificadas en agosto del 2018, motivo por el cual le fue descontado el excedente de sus millas.
- La Sala consideró pertinente revisar el cargo remitido por el denunciado, a fin de determinar si este puso en conocimiento al denunciante sobre las modificaciones del programa Benefit, y, de la revisión de este, se pudo verificar que: el cargo no correspondió a la comunicación señalada por el denunciado, toda vez que dicho cargo tuvo como fecha de notificación el 19 de setiembre del 2018 y la comunicación de la modificación de las condiciones del programa Benefit según lo señalado por el denunciado fue remitido al denunciante el 29 de setiembre del 2018. Y consecuentemente según lo referido líneas arriba, se confirmó la resolución venida en grado.

Sobre la medida correctiva ordenada:

- La Sala consideró que se deberá acreditar el número de millas ganadas por el denunciante y las descontadas por el denunciado a fin de establecer la cantidad exacta a devolver al denunciante. En consecuencia, se ordenó



al denunciado que en un plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución el Banco cumpla con determinar y acreditar al denunciante el total de millas descontadas indebidamente entre el periodo de octubre 2018 al 28 de febrero del 2019, materia de controversia, así mismo, dicha información será puesta en conocimiento a la Comisión en un plazo de 5 días hábiles, bajo apercibimiento de multa.

Sobre las medidas correctivas ordenadas, la sanción impuesta y la inscripción en el RIS del Banco, en virtud de los extremos referidos a que no atendió adecuadamente los reclamos 2366840 y 23958863:

- La Sala estimó que en virtud de que el Banco no cuestionó la sanción impuesta (amonestación), ni la inscripción en el RIS (Registro de Infracciones y Sanciones) respecto de las imputaciones correspondientes a la no atención adecuada de los reclamos, y consideró confirmar la resolución venida en grado, es que: a criterio personal, se denota que la Sala no advirtió diligentemente las consecuencias que puede traer consigo la no contestación adecuada de un reclamo, por ende, si se debió imputar este extremo sancionándola pecuniariamente con la imposición de una multa equivalente a 1 UIT, (tomando como referencia el expediente 011-2019/CPC-Indecopi-AREQUIPA analizado en el presente trabajo), toda vez que la infracción cometida por la denunciada se encuentra tipificada en el Código, artículo 88 “Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros”, en concordancia con lo establecido en el TUO de la LPAG referente al principio de razonabilidad “según el cual, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los

administrados por la comisión de las infracciones ” y como menciona la Gaceta Jurídica, 2006, P. 627 estableciendo que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor, es decir, que la imposición de una sanción leve como fue el presente caso al imputarle solo dos amonestaciones por cada reclamo no respondido sea una invitación a trasgredir la norma.

### **Fuentes Normativas**

#### **Ley N.º 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor**

##### **Artículo IV del Título Preliminar.**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

##### **1. Consumidores o usuarios**

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio. 1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

(...)

##### **Artículo 56. Métodos comerciales coercitivos**

56.1. De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

c) Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.

(...)

#### **Artículo 88. Reclamo de productos o servicios financieros y de seguros**

**88.1** Las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

#### **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. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

#### **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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

**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 y pueden ser, entre otras, las siguientes:

(...)

**Artículo 152. Entrega del Libro de Reclamaciones**

Los consumidores pueden exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

**Parte Resolutiva**

**PRIMERO:** Se confirma la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. por infracción del literal c) del numeral 56.1 de la Ley 29571, ya que se verificó que Interbank modificó unilateralmente las condiciones contractuales del programa “Interbank Benefit”, sin poner en conocimiento del denunciante dicha modificación, generando un descuento indebido de millas acumuladas.

**SEGUNDO:** Se confirma la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. por infracción del numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, ya que esta entidad bancaria se allanó al extremo referido a que no atendió adecuadamente el reclamo N.º 23664840 del 29 de noviembre del 2018.

**TERCERO:** Se confirma la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. por infracción del numeral 88.1 del artículo 88 de la Ley 29571, ya que Interbank se allanó al extremo referido a que no atendió adecuadamente el reclamo N.º 23958863 del 11 de enero del 2019.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que ordenó a Interbank como medida correctiva que en un plazo no mayor de 15 días, hábiles cumpliera con devolver al denunciante 725 221 “Milla Benefit” y se ordena al denunciado cumpla con determinar y acreditar al denunciante el total de “Millas Benefit” descontadas indebidamente entre el periodo de octubre del 2018 al 28 de febrero de 2019 y devolver al denunciante el total de “Millas Benefit” descontadas indebidamente entre el periodo de octubre del 2018 al 28 de febrero de 2019. Asimismo, Interbank deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva, en el plazo de 5 días, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva, en caso de que se produzca el incumplimiento del mandato el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva.

**QUINTO:** Revocar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que sancionó a Interbank con una multa de 5UIT y en consecuencia, sancionarla con una multa de 1UIT, por infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56 de la Ley 29571, ya que se verificó que modificó unilateralmente las condiciones contractuales del programa “Interbank Benefit” sin ponerlo en conocimiento del denunciante.

**SEXTO:** Requerir al Banco Internacional del Perú S.A.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, además de ser remitidos los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo de las medidas correctivas ordenadas y las sanciones impuestas a Interbank por las imputaciones referidas a que no atendió adecuadamente los Reclamos 23664840 y 23958863.

**OCTAVO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que condenó a Interbank el pago de costas y costos del procedimiento.

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción de Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**DÉCIMO:** Disponer que se remita copia de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes.

#### 4.1.4. Caso Operadora Peruana de Cines S.A.C.

<b>Ficha de Análisis Documental</b>	<b>Código: 04</b>
<b>Expediente: 0335-2018/CPC-Indecopi-AQP</b>	<b>Fecha: 27-08-2021</b>
<b>Hechos Relevantes</b>	
<p>El Sr. Edwin Eduardo Castillo Huamán denunció a OPERADORA PERUANA DE CINES S.A.C., debido a los siguientes hechos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El 3, 7, 10, 14 y 17 de diciembre del 2018, la denunciada remitió a la dirección electrónica laboral del denunciante abo*****tillo@gmail.com, correspondencia no solicitada acerca de productos y servicios de su empresa.</li><li>• <b>La hoja de reclamación</b> implementada en el Libro de Reclamaciones virtual de la denunciada <b>no presentaba apartados para consignar el importe reclamado y el pedido a realizar</b>, vulnerando lo dispuesto en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.</li><li>• <b>La denunciada requirió una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual.</b></li><li>• <b>La Operadora no mantenía a la vista el aviso del Libro de Reclamaciones conforme lo dispone el Reglamento</b>, en este caso no contenía la siguiente indicación “En caso de negativa de entrega del Libro escribe a libroreclamaciones@ Indecopi.gob.pe”.</li><li>• <b>La denunciada no implementó en su portal web el aviso del Libro de Reclamaciones</b> conforme a las características dispuestas en el Reglamento.</li></ul>	

- Debido a estos hechos, el denunciante requirió a la Operadora: a) abstenerse de remitir publicidad a su correo electrónico; b) exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones físico y virtual de acuerdo con los requisitos incluidos en el Anexo II del Reglamento; y c) que se abstenga de requerir la autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual.

Por Resolución 1 del 8 de enero del 2019, la secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi Arequipa admite a trámite la denuncia interpuesta por el denunciante, referente a todos los hechos versados en los párrafos precedentes.

Por Resolución 2 del 18 febrero del 2019, la secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi Arequipa declaró en rebeldía a la Operadora dado que no presentó sus descargos dentro del plazo concedido para tal fin.

Con fecha 20 de junio del 2019 se llevó a cabo la audiencia de informe oral ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, donde el denunciante, adicionalmente expuso lo siguiente:

- Que adquirió del proveedor la tarjeta “Club Cinépolis” y que en el acuerdo respectivo no se autorizó el envío de publicidad a su correo electrónico.
- Al tratar de interponer un reclamo por los hechos denunciados vinculados a la remisión de publicidad no solicitada, verificó que el aviso del Libro de Reclamaciones virtual y la hoja del referido Libro no presentaban las características pertinentes de acuerdo con el Reglamento.



- Y el condicionar el registro de un reclamo a la previa autorización del tratamiento de datos personales, permitiría al proveedor distribuir información privada de su persona a terceros.

Por otro lado, la Operadora manifestó que utilizó la tarjeta para enviar promociones a sus clientes y saludarlos por el día de su cumpleaños, siendo que, pese a que el denunciante no autorizó el envío de estas misivas a su correo, “por un error de comunicación” se remitieron comunicaciones promocionales al titular (cesando esta conducta con posterioridad). Así mismo manifestó que su portal web si cumplía las normas.

La Comisión a través de la Resolución N.º 362-2019/Indecopi-AQP, del 27 de junio del 2019 emitió el siguiente pronunciamiento:

- Declaró infundada la denuncia interpuesta por presunta infracción del artículo 58.1 literal e) del código, al no haberse acreditado que los correos electrónicos remitidos al denunciante hayan afectado o mermado significativamente su libertad de elección.
- Declaró improcedente, por falta de interés para obrar del denunciante en los extremos referidos a la infracción de los artículos 150º y 151º del Código.
- Denegó el pago de costas y costos del procedimiento a favor del denunciante y la solicitud de medidas correctivas.

El denunciante, señor Castillo, apeló la Resolución N.º 362-2019/Indecopi-AQP el 05 de agosto del 2019 y solicitó revocar o declarar nula dicha decisión argumentando que:

- La autoridad administrativa desconoció el deber de encauzar el procedimiento ante el error u omisión de los administrados y que se limitó a dilucidar si la correspondencia controvertida le causaba perjuicio e incluso trasladó a su persona la facultad de cancelar su suscripción, a pesar de que la remisión de la correspondencia no fue solicitada.
- Que, al adquirir la tarjeta Club Cinépolis marcó la opción denominada: “No deseo recibir publicidad ni promociones” y que la decisión adoptada por la Comisión afirmaba que los proveedores se encontraban facultados a enviar publicidad al correo electrónico de sus clientes, aun cuando estos no lo hubieran autorizado, siempre que estas comunicaciones no les perjudicaran.
- La Operadora, al no contar con el aviso del Libro de Reclamaciones virtual y presencial de acuerdo con lo establecido por el Reglamento, le causó un perjuicio ya que no tuvo acceso al contenido real que dichos avisos deben tener.
- Que, autorizar a la Operadora a acceder y dar tratamiento de sus datos personales importaba una afectación particular, ya que esta podía haberse trasladado a terceros.
- La Comisión afirmó que la ocurrencia de las conductas denunciadas podía ser perseguida por la autoridad administrativa, sin embargo; esta no dispuso el inicio de un procedimiento de oficio, ni programó ninguna diligencia de fiscalización para tal propósito.

La Operadora a través del escrito del 08 de noviembre del 2019 absolvió el recurso de apelación alegando lo siguiente:

- No se sustentó la nulidad de la resolución recurrida, la cual se encuentra debidamente motivada.
- El envío de los correos controvertidos no mermó la libertad de elección del consumidor, ya que se remitió únicamente material informativo vinculado a la tarjeta adquirida para que pudiera ser usada apropiadamente.
- El cliente tenía la opción de cancelar su suscripción, a fin de dejar de recibir el contenido cuestionado en su correo electrónico.
- Que, el señor Castillo carecía de interés para cuestionar las presuntas infracciones de la normativa vinculada al Libro de Reclamaciones, ya que estas no causaron ninguna transgresión de sus intereses particulares y que su pretensión se limitó a invocar incumplimientos de la norma.
- Por tanto, se rechaza las imputaciones realizadas por el denunciante.

#### **Análisis de los hechos que infringieron la norma**

##### Sobre la presunta infracción del artículo 58, literal c del Código:

- El artículo 58, literal c del Código, hace referencia que ningún proveedor está facultado de realizar prácticas comerciales a través de llamadas, mensajes de textos a celulares, mensajes electrónicos masivos a fin de promover productos o servicios a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas sin previo consentimiento del consumidor.
- En el presente caso materia de controversia, el denunciante adujo que el 3, 7, 10, 14 y 17 de diciembre del 2018 la denunciada remitió a su dirección electrónica laboral información no solicitada.

Frente a lo descrito en el párrafo precedente, la Comisión declaró infundada la denuncia, puesto que consideró que los correos electrónicos remitidos

por parte de la denunciada no afectaron de manera significativa la libertad de elección del consumidor, no obstante, al ser materia de análisis por parte de la Sala y al haberse revisado los medios probatorios presentados por ambas partes, se advirtió que el denunciante no expresó su consentimiento para el envío de información comercial por parte de la Operadora, configurándose de este modo un método comercial agresivo tipificado en el artículo 58.1 literal e del Código. Y que, además, el hecho de que el consumidor haya tenido la facultad de poder cancelar su suscripción, no exime a la Operadora la responsabilidad por el envío de mensajes comerciales no autorizados hacia el consumidor, puesto que la norma es clara al indicar que debe existir un consentimiento expreso por parte de este último.

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

- El señor Castillo, denunció a la Operadora, puesto que no había implementado el Aviso de su Libro de Reclamaciones en su página web y establecimiento comercial respectivamente. Asimismo, refirió que la Hoja de Reclamación incluida en el Libro de Reclamaciones no contaba con los requisitos exigidos por el Reglamento y además, el proveedor le requería una autorización del tratamiento de sus datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual.
- La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta por el consumidor referente a lo mencionado en el párrafo anterior, puesto que se

estimó que el denunciante no tuvo una afectación directa y actuó en un rol fiscalizador.

Sin embargo, la Sala al revisar el asunto de fondo, consideró que desde que el Sr. Castillo tuvo la intención de interponer un reclamo en contra de la denunciada en su Libro de Reclamaciones, sin haberlo hecho finalmente debido a algunos incumplimientos de la normativa referente al Libro de Reclamaciones, se advierte, que el consumidor desde el inicio del procedimiento se le generó un agravio, toda vez que la denunciada no reflejaba en su Aviso del Libro de Reclamaciones toda la información de dicha herramienta, no se le permitiera al denunciante expresar el pedido vinculado al reclamo, ni consignar el importe que consideraba esta disconformidad involucrada, además de condicionar que la denunciada solicitaba el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo.

Sobre el Libro de Reclamaciones:

- La Operadora Peruana de Cines S.A.C, es una empresa que opera en la industria cinematográfica, y que no solo ofrece sus servicios en un centro comercial abierto al público, sino que también cuenta con un servicio virtual, por ende, se ve obligada a contar con un Libro de Reclamaciones físico y virtual.
- Asimismo, el artículo 5° del Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, especifica las características que

deben de contener las hojas de los Libros de Reclamaciones tanto físico como virtual.

Sobre la presunta omisión de dos acápites en la Hoja del Libro de Reclamaciones

virtual del proveedor:

- El señor Castillo denunció que la Hoja del Libro de Reclamaciones virtual no presentaba los apartados para consignar el monto reclamado ni el pedido a realizarse, en consecuencia, el solo hecho de que las hojas del Libro de Reclamaciones de la empresa Operadora Peruana de Cines S.A.C. no cuente con dos acápites que establece la Ley, le causó un perjuicio y agravio al consumidor, ya que no pudo interponer su reclamo debido a que en la Hoja de Reclamación virtual no se encontraban los acápites mencionados líneas arriba.

Sobre el presunto requerimiento de una autorización para el tratamiento de datos

personales de manera previa al registro de un reclamo:

- La Operadora requirió una autorización para el tratamiento de datos personales, como requisito previo al registro del reclamo, impidiendo de esta manera que el denunciante pueda interponer su reclamo ya que no quería verse expuesto a que sus datos personales pudiesen ser distribuidas a terceros. La Sala, al revisar los medios de prueba (2 videos) presentados por el denunciante revocó la resolución emitida por la Comisión y la declaró improcedente, toda vez que quedó acreditado que la denunciada contempló como requisito para el registro de un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual la aceptación de la política de privacidad.

## **Fuentes normativas**

### **Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor**

#### **Artículo 58. Definición y alcances**

**58.1** El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

(...)

e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.

#### **Artículo 107. Postulación del proceso**

Los procedimientos sancionadores se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte

como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnada que les produzca agravio.

#### **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.

(...)

#### **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.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



### **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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente.

(...)

### **Artículo 150. Libro de Reclamaciones.**

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.

### **Artículo 151. Exhibición del 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.

### **Decreto Supremo N° 011-2011-PCM que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

#### **3.1. Libro de Reclamaciones:**

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.

#### **Artículo 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 del Anexo 2 del presente Reglamento.

#### **Artículo 5. Características de la Hoja de Reclamación**

Cada hoja de reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al Indecopi cuando sea solicitada por este. 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) 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 considerarán como no presentados."

#### **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 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."

**Razón Esencial de la Decisión**

- La Comisión declaró infundada la denuncia de presunta infracción del artículo 58.1 literal e) del Código, al considerar que los correos electrónicos remitidos no afectaron de manera significativa la libertad de elección del consumidor, ya que tuvieron carácter informativo y que, si estos hubiesen causado malestar y perjuicio al señor Castillo, él pudo haber cancelado su suscripción. Frente a esto, la Sala analiza el tenor del artículo antes mencionado, y cree que es necesario analizar la concurrencia de 2 elementos: I) el envío de mensajes electrónicos para promover productos y servicios por parte del proveedor y II) la ausencia de un consentimiento previo proporcionado por el cliente para la remisión del contenido necesario; analizando los hechos se puede verificar que la Operadora remitió al denunciante el 7 de diciembre del 2018 una comunicación para informar al cliente acerca del horario de atención del proveedor y el 3, 10, 12, 14 y 17 de diciembre del 2018 remitió comunicaciones para promover sus productos y servicios, asimismo; de la revisión del tenor de las “Condiciones generales de Afiliación al Programa Club Cinépolis”, se verifica que el consumidor no brindó su consentimiento para el envío de información comercial por parte de la Operadora y el hecho de que el denunciante pudiese cancelar su suscripción para dejar de recibir correspondencia no exime de responsabilidad al proveedor por el envío no autorizado de estas comunicaciones, ya que la norma es clara al indicar que las mismas solo pueden remitirse previo consentimiento del consumidor, en consecuencia; la Sala considera que corresponde revocar la resolución apelada ya que se ha acreditado la responsabilidad administrativa del

proveedor y se declara FUNDADA la misma por infracción del artículo 58.1 literal e) del Código.

- El señor Castillo denunció que la Hoja de Reclamaciones virtual de la Operadora no presentaba apartados para consignar el monto del producto o servicio objeto del reclamo y el pedido del consumidor en concreto, a fin de probar este alegato el denunciante remitió 2 videos capturados el 6 de diciembre del 2018, a través de los cuales se verificó que el contenido de la Hoja de Reclamación virtual de la Operadora no implementó los acápites contemplados en el artículo 5 del Reglamento como: i) el monto del producto o servicio objeto del reclamo ii) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivaba el reclamo o queja.

La denunciada no invocó la existencia de alguna causal que importara su exoneración de responsabilidad respecto de la conducta acreditada, tampoco presentó algún procedimiento que pudiera desvirtuar el incumplimiento advertido con el visto probatorio antes descrito, por lo tanto la Sala decide revocar la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Operadora y en consecuencia, se declara FUNDADA la misma por infracción del artículo 150° del Código al haberse acreditado que en las hojas del Libro de Reclamaciones virtual del proveedor no existían los acápites pertinentes para consignar el monto del producto o servicio objeto del reclamo y el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivaba su reclamo.

- El señor Castillo denunció que la Operadora le habría requerido una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al

registro de un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual, de la revisión de los 2 videos presentados por el consumidor, se aprecia que el señor Castillo intentó registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual de la denunciada, el cual no pudo ser procesado ya que de manera previa a ello el consumidor debió aceptar el aviso de privacidad como un requisito para el registro de su reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual. La normativa pertinente sobre la materia no exige al consumidor aportar la autorización requerida por el proveedor, por lo tanto, la Sala considera que corresponde revocar la resolución apelada en el extremo en que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Operadora y, en consecuencia, se declara FUNDADA la misma por infracción del artículo 150 del Código.

- Respecto sobre la exhibición de un aviso del Libro de Reclamaciones sin la glosa correspondiente, el denunciante refirió que la Operadora no mantenía a la vista en su establecimiento comercial el aviso del Libro de Reclamaciones conforme a la normativa vigente, ya que este no contenía la glosa “En caso de negativa de entrega del Libro escribe a [libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe](mailto:libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe)”. Sin embargo; el denunciante no cumplió con presentar medio probatorio alguno que permita verificar que la Operadora incurrió en la conducta denunciada como fotografías o registros fílmicos, por lo tanto, en aplicación del Principio de Presunción de Licitud se debe presumir que el proveedor denunciado actuó apegado a sus deberes, en consecuencia, la Sala consideró que corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia

interpuesta contra la Operadora y se declare INFUNDADA la misma, por infracción del artículo 151 del Código.

- Respecto a la presunta exhibición de un aviso del Libro de Reclamaciones virtual que no contaba con las características establecidas en el artículo 9° del Reglamento, se tiene que estos deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, debiendo contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III. Al respecto el denunciante precisó que el aviso del Libro de Reclamaciones virtual incluido en el portal web de la denunciada no observaba las características señaladas, para lo cual remitió 2 registros fílmicos capturados el 6 de diciembre del 2018, en los cuales al ingresar al portal web de la denunciada se aprecia que el aviso del Libro de Reclamaciones virtual del proveedor no observaba las características contempladas en el Anexo III del Reglamento.

Por lo que la Sala revoca la resolución apelada en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Operadora y en consecuencia, declara FUNDADA la misma por infracción del artículo 151 del Código, al haberse acreditado que el proveedor no exhibió un aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme a lo establecido por el Reglamento.

#### **Parte Resolutiva**

**Mediante Resolución 0612-2020/SPC-Indecopi se resuelve:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C. y en consecuencia declara FUNDADA la misma, por infracción del artículo 58.1 literal e) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la denunciada envió mensajes al correo electrónico del denunciante a efectos de ofrecerle diversos productos y servicios, pese a que no contaba con su consentimiento previo y expreso para el ejercicio de dicha práctica comercial.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; y en consecuencia se declarara FUNDADA la misma por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que en las hojas del Libro de Reclamaciones virtual del proveedor no existían los acápites pertinentes para consignar el monto del producto o servicio objeto del reclamo y el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivaba su reclamo o queja.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; 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 el proveedor requería una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual.



**CUARTO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; y, en consecuencia, se declarara INFUNDADA la misma, por presunta infracción del artículo 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el proveedor exhibió un aviso del Libro de Reclamaciones en su local comercial que no contenía la glosa “*En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe*”.

**QUINTO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; 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 el proveedor no exhibió un aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

**SEXTO:** Sancionar a Operadora Peruana de Cines S.A.C. de acuerdo con el siguiente detalle:

- 1 UIT por el envío de mensajes sin consentimiento previo y expreso del consumidor.
- 1 UIT por haber omitido consignar dos acápites en la hoja del Libro de Reclamaciones virtual.
- 1 UIT por haber requerido una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en el Libro de Reclamaciones virtual.

- 1 UIT por no exhibir un aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento.

**SÉPTIMO:** Ordenar a Operadora Peruana de Cines S.A.C. como medidas correctivas que: a) se abstenga de remitir publicidad a la dirección electrónica del señor Castillo; b) cumpla con exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme a lo dispuesto en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones; c) coloque a disposición de los consumidores las hojas de su Libro de Reclamaciones virtual, conforme al contenido mínimo preestablecido en el artículo 5 del Reglamento; y d) se abstenga de requerir a los consumidores una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.

**OCTAVO:** Condenar a Operadora Peruana de Cines S.A.C. al pago de las costas y los costos del procedimiento.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de Operadora Peruana de Cines S.A.C. en el Registro de infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento.

**4.2. Principales normas jurídicas del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM) que los proveedores deben cumplir para evitar infracciones.**

El Libro de Reclamaciones es una herramienta que fue creada para dar la posibilidad a los consumidores de poder expresar su disconformidad ante un servicio mal prestado, y a su vez darles la oportunidad a los proveedores de poder reparar o corregir de manera inmediata dichas fallas en la prestación de su servicio, sin tener que

acudir a otra vía, quizá legal; sin embargo, a través del tiempo se ha podido verificar muchas infracciones respecto a la implementación de esta herramienta, ya que muchos proveedores no han tomado el interés debido en referencia al Libro de Reclamaciones, saber cuáles son los plazos para la contestación de un reclamo, cuales son los elementos mínimos con los que debe contar un Libro de Reclamaciones, entre otros requisitos, tal como lo establece el Reglamento (Decreto Supremo N°. 011-2011-PCM y Decreto Supremo N°. 006-2014-PCM), trayendo consecuentemente que los consumidores a pesar de registrar sus quejas o reclamos a través de esta herramienta, sientan incertidumbre e indefensión, desencadenando un mal servicio y reflejando una mala práctica empresarial por parte del proveedor, lo que en muchos casos termina con la imposición de una denuncia ante Indecopi y por consiguiente se genere una sanción pecuniaria grave y/o reputacional al infractor.

Por ende, de lo referido en el párrafo anterior, se ha procedido a citar algunos artículos considerados como relevantes y que los proveedores deben conocer mínimamente y tener en cuenta para poder dar una mejor información y brindar un servicio de calidad a los consumidores.

## **Artículo 2 Proveedores que desarrollen actividades económicas supervisadas o reguladas**

(...)

En el caso de las empresas reguladas por la SBS, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones deberán contar con las siguientes obligaciones:

- a) Los sistemas de registro de reclamos y quejas deberán encontrarse a disposición inmediata y accesible al consumidor.
- b) Se habilitará un orden preferente para la recepción de reclamos y quejas.

- c) Se entregará a los consumidores una copia o constancia de la queja o reclamo presentado, con la información mínima según lo establecido por el Reglamento.
- d) Exhibirán el Aviso del Libro de Reclamaciones conforme lo establece el Reglamento.
- e) Entregarán la información requerida por el Indecopi.

**Artículo 2-A Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros.**

Los proveedores que desarrollen actividades económicas de transporte urbano de pasajeros, transporte terrestre interprovincial, transporte terrestre internacional, transporte fluvial, deberán habilitar un número telefónico o cualquier otro medio alternativo (correo electrónico, página web, mensaje de texto, etc.) que permita el ingreso y registro de reclamos y quejas a distancia, sin perjuicio de la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones en sus establecimientos.

Para tal efecto, los proveedores de los servicios señalados líneas arriba deben difundir de manera visible dentro de cada unidad de transporte el número telefónico y el medio alternativo elegido para la recepción de quejas y reclamos. Así mismo, toda queja o reclamo formulado deberá ser ingresado de manera inmediata por el proveedor en el Libro de Reclamaciones sea física o virtual y cumplir con lo establecido en el Reglamento, además de que, durante la recepción del mismo, el proveedor le proporcionará al consumidor un código correlativo de identificación para su seguimiento.

En el caso de los proveedores que desarrollen actividades de transporte aéreo de pasajeros deberán contar con un Libro de Reclamaciones físico o virtual previo al embarque y posterior al desembarque. Adicionalmente podrá implementar cualquier otro medio alternativo que permita el ingreso y registro de quejas y reclamos a

distancia.

### **Artículo 3 Definiciones.**

#### **Numeral 3.2 Establecimiento comercial abierto al público.**

Informa a los proveedores cuando por las características de sus establecimientos (inmuebles, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico o medio virtual) debidamente identificado y con RUC están obligados a contar con un Libro de Reclamaciones.

Las instalaciones que se ubiquen en el interior de un establecimiento comercial abierto al público, que se identifiquen como un establecimiento independiente también están obligados a contar con un Libro de Reclamaciones.

#### **Numeral 3.5 Aviso del Libro de Reclamaciones.**

Pone en conocimiento al proveedor como debe ser el letrero físico o virtual del Libro de Reclamaciones dentro de sus establecimientos comerciales o cuando corresponda a través de medios virtuales, estos deben ubicarse en un lugar visible y de fácil accesibilidad al público en general.

### **Artículo 4. Libro de Reclamaciones.**

Informa al proveedor sobre la importancia de contar con un Libro de Reclamaciones sea de naturaleza física o virtual y de fácil accesibilidad al público.

En caso de los proveedores que además de su establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones por cada uno de sus establecimientos. Frente a este último, el proveedor deberá brindar el apoyo y guía necesaria al consumidor en caso

desea interponer un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresado correctamente.

#### **Artículo 4 A. Libro de Reclamaciones de Respaldo.**

Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones Virtual, tienen la obligación de contar adicionalmente en sus establecimientos comerciales con un Libro de Reclamaciones físico al que se denominará expresamente “Libro de Reclamaciones de Respaldo”, mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones virtual, así mismo, la información registrada en el Libro de Reclamaciones de Respaldo incluyendo su número de hoja, deberá ser ingresada en el Libro de Reclamaciones Virtual en un plazo de 01 día calendario contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado.

#### **Artículo 4 B. Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales.**

Los proveedores virtuales, deben tener implementado un Libro de Reclamaciones virtual, mismo que deberá estar habilitado en la página web de inicio, así mismo, 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, con constancia de fecha y hora de la presentación del reclamo o queja.

#### **Artículo 5. Características de la Hoja de Reclamación.**

Este artículo indica tanto al proveedor como al usuario las características mínimas que debe contener la Hoja de Reclamación. (...)

#### **Artículo 6. Atención del Reclamo**

El plazo que tiene el proveedor de atender el reclamo es de 30 días calendario mediante comunicación escrita o de otra índole según lo haya solicitado el consumidor, así mismo, puede extenderse el plazo por un periodo igual cuando la naturaleza del mismo así lo justifique y previa comunicación del mismo al consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

Por otro lado, no puede condicionarse la atención de los reclamos de los consumidores o usuarios al pago previo del producto o servicio materia de dicho reclamo o del monto que hubiera motivado ello, o de cualquier otro pago.

### **Artículo 6-A Acciones adoptadas por el proveedor**

#### **Artículo 6-A.1**

Si existe la posibilidad de que, ante el registro de un reclamo, el proveedor ofrece una solución que satisface el pedido del consumidor, ambas partes deben dejar constancia expresa de la solución convenida.

#### **Artículo 6-A.2**

El procedimiento para dejar constancia del acuerdo llegado tanto de manera presencial como de manera no presencial es:

a) De manera presencial, el proveedor consigna en la Hoja de Reclamación la propuesta ofrecida en el ítem “observaciones” y el consumidor presta su conformidad con una frase acorde a lo aceptado.

Ejemplo: Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo.

b) De manera no presencial, el proveedor remite su ofrecimiento de manera virtual (correo electrónico u otro medio) al consumidor y queda a la espera de que este último le remita una respuesta de conformidad, así mismo, se suspende el cómputo del plazo previsto en el artículo 6° del Reglamento por un máximo de 10 días, plazo que es considerado para que el consumidor pueda emitir una respuesta, que, de ser negativa o no haya pronunciamiento alguno se entiende por rechazada la propuesta y el proveedor está en la obligación de emitir una respuesta al reclamo realizado por el consumidor.

### **Artículo 9. Exhibición del Libro de Reclamaciones**

La exhibición del aviso del Libro de Reclamaciones debe estar en un lugar visible y de fácil accesibilidad al público. Así mismo, refiere que de tener varios establecimientos comerciales se debe contar con un aviso del Libro de Reclamaciones por cada una de ellas.

### **Artículo 11. Entrega de información al Indecopi**

#### **Numeral 11.1**

El Indecopi podrá requerir al proveedor la información necesaria a efectos de supervisar y fiscalizar adecuadamente el cumplimiento del presente Reglamento.

### **Artículo 16. Sistema de Reporte de Reclamaciones**

El sistema de reporte de Reclamaciones denominado SIREC, tiene por objetivo que los proveedores reporten los reclamos y quejas interpuestas por los consumidores en el Libro de Reclamaciones, a través de un aplicativo informático, siempre que, sus ingresos anuales sean iguales o mayores a 3000 (tres mil) Unidades Impositivas Tributarias.



Tabla 2

*Obligaciones: Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM modificado por Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM “Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor”*

N.º	Identificación de obligaciones	Norma legal	Medio de verificación	Plazo	Responsable	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento según Jurisprudencia analizada	Criterio
01	Habilitar un orden de atención preferente al consumidor a fin de presentar un reclamo o queja.	Artículo 2, inciso B	Libro de Reclamaciones	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	No aplica	
02	Habilitar un número telefónico u otro medio alternativo para el registro de quejas o reclamos.	Artículo 2-A	Libro de Reclamaciones	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	No aplica	
03	Contar con el Libro de Reclamaciones.	Artículo 3 Numeral 3.2	Libro de Reclamaciones	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	Expediente 0061-2019/CPC-Indecopi-AQP	
04	Contar con el Aviso sobre el Libro de Reclamaciones sea físico o virtual.	Artículo 3 Numeral 3.5	Libro de Reclamaciones	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	Expediente 0061-2019/CPC-Indecopi-AQP Expediente 0335-2018/CPC-Indecopi-AQP	
05	Brindar el apoyo necesario para que el proveedor pueda ingresar su reclamo o queja.	Artículo 4.	Libro de Reclamaciones	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	No aplica	
06	Contar con un Libro de Reclamaciones de Respaldo.	Artículo 4A	Libro de Reclamaciones de Respaldo	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	No aplica	
07	Contar en la página web con un Libro de Reclamaciones Virtual.	Artículo 4B	Libro de Reclamaciones para proveedores Virtuales	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	Expediente 0061-2019/CPC-Indecopi-AQP	
08	Conocer las características contenidas en la	Artículo 5.	Hoja de Reclamación	Permanente	Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma	Expediente 0335-2018/CPC-Indecopi-AQP	

	Hoja de Reclamaciones.					las funciones de este.		
<b>09</b>	Atender o responder el reclamo en los plazos establecidos (30 días)	Artículo 6.	Libro de Reclamaciones	Permanente		Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	Expediente 0011-2019/CPC-Indecopi-AQP Expediente 296-2019/CC1	
<b>10</b>	No condicionar la atención del reclamo al pago previo del producto o servicio materia de reclamo.	Artículo 6.	Libro de Reclamaciones	Permanente		Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	Expediente 0335-2018/CPC-Indecopi-AQP	
<b>11</b>	Ofrecer al consumidor una propuesta para dar por solucionado un reclamo.	Artículo 6. A.1.	Libro de Reclamaciones	Permanente		Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	No aplica	
<b>12</b>	Exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones tal como lo establece el Reglamento.	Artículo 9	Aviso del Libro de Reclamaciones	Permanente		Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	Expediente 0061-2019/CPC-Indecopi-AQP Expediente 0335-2018/CPC-Indecopi-AQP	
<b>13</b>	Remitir información requerida a Indecopi y ponerla a disposición dentro de los plazos establecidos.	Artículo 11. Numeral 11.	Libro de Reclamaciones	Permanente		Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	No aplica	
<b>14</b>	Reportar al SIREC los reclamos y quejas conforme lo mencionado por el Reglamento.	Artículo 16	Libro de Reclamaciones	Permanente		Oficial de cumplimiento, administrador o quien asuma las funciones de este.	No aplica	

*Nota:* Desarrollado con información del Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM.

Los criterios de análisis fueron considerados según tabla de infracciones vinculadas al Libro de Reclamaciones establecida por Indecopi, donde presentan una clasificación de tipo A, B y C, donde A resulta ser más onerosa en comparación de B y C.

Nivel de prioridad A	
Nivel de prioridad B	
Nivel de prioridad C	

#### **4.1.5. Sugerencia sobre la implementación de una política de calidad para una mejor atención a los consumidores**

La política de calidad propuesta generará un marco de referencia para establecer los objetivos que las empresas necesitan para conseguir la disminución de reclamos en el Libro de Reclamaciones, dicha política para ser efectiva deberá ser difundida y entendida por todo el personal de la empresa, no importando su jerarquía.

Cabe señalar que la política propuesta dirige las prácticas de las empresas para alcanzar los niveles de calidad deseados, haciendo que los objetivos den un sentido práctico a la implementación del sistema, siempre en coherencia con la estrategia de cada una de las empresas.

A continuación, se presenta la política de calidad.

#### **POLÍTICA DE CALIDAD**

Somos un equipo de trabajo cuyas acciones las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los clientes, comprometidos con satisfacer sus expectativas y superarlas, dado que las opiniones de nuestros clientes son importantes, sean negativas para corregir y mejorar continuamente o positivas para mantenernos eficaces y eficientes en el paso del tiempo, para lograrlo nos basamos en los siguientes principios:

- **Amabilidad** en el servicio y agilidad en los procesos.
- **Consciencia** en la práctica de un trabajo libre de errores y el compromiso leal con los clientes.
- **Compromiso** elevado en ofrecer un servicio oportuno.
- **Comunicación** completa con el cliente interno y externo.
- **Espíritu de servicio** como un valor cultural primordial.
- **Excelencia** en las relaciones con los clientes.

- **Integridad personal** como expresión de disciplina, orden, respeto y honestidad.
- **Polifuncionalidad** al asumir responsablemente las funciones que demande cumplir un servicio de calidad.

#### **4.3. Características que debe contener una buena práctica empresarial para prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones**

Como se detalla en el marco teórico (Capítulo II), la Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización, y especifica requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad, satisfacción del cliente, para certificación o con fines contractuales como, por ejemplo, cumplimiento del contrato, requisitos del cliente, proveedores etc.

Los objetivos del modelo son satisfacer la necesidad del cliente y superar sus expectativas, creando una cultura de mejora continua para lograr ahorro de tiempo, dinero y recursos, no importando si es una empresa pública o privada.

Para su correcta aplicación se requiere el diseño de un Manual de Calidad, el cual está dividido en 10 secciones:

- Las tres primeras son introductorias.
- Sección 4. Contexto de la organización.
- Sección 5. Liderazgo.
- Sección 6. Planificación.
- Sección 7. Soporte.
- Sección 8. Operación.
- Sección 9. Evaluación del desempeño.
- Sección 10. Mejora.

El modelo pone énfasis en los procesos, los cuales para un mejor desempeño de la empresa deben estar correctamente establecidos, constantemente mejorados y actualizados, dependiendo de la flexibilidad de la empresa, ya que ella está sujeta a cambios y mejoras constantes.

Una vez que se realice un cambio dentro de la empresa u organización, el proceso también debe actualizarse y así evitar duplicidad de funciones o vacíos, el cual provocará insatisfacción en el cliente y por lo tanto un reclamo.

Los procesos sirven para que todos los trabajadores, conozcan cuál es su posición dentro de la empresa al igual que su función, a continuación, el modelo de proceso que propone la ISO 9001:

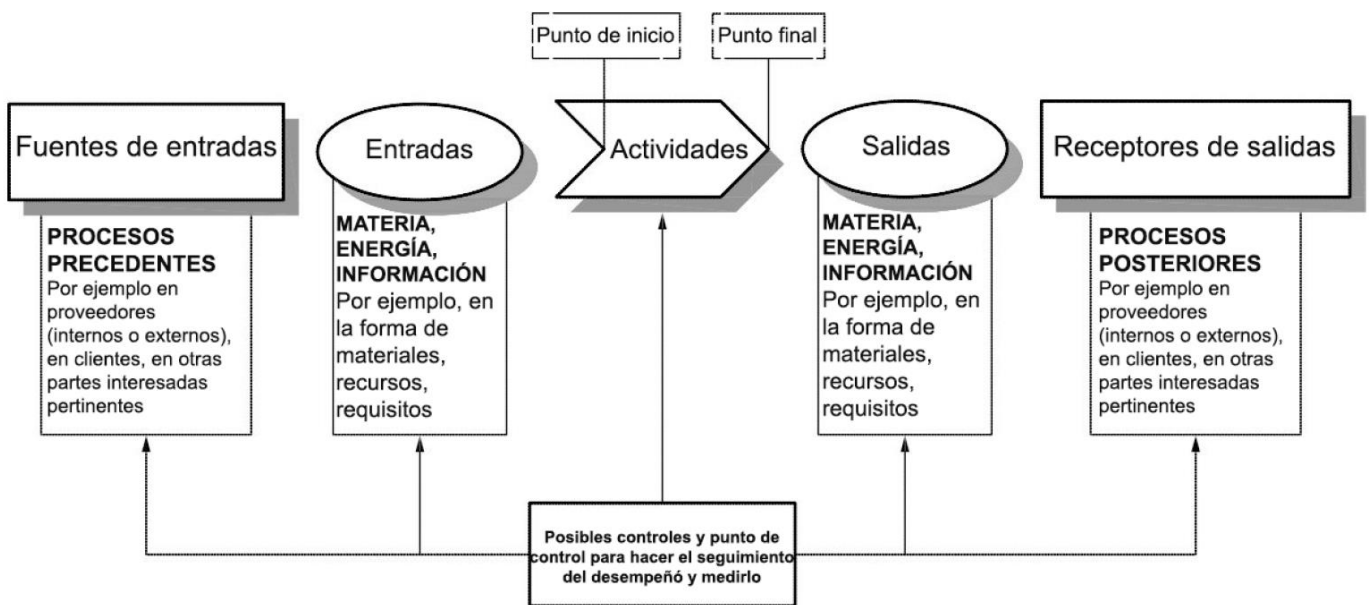


Figura 1. Representación esquemática de los elementos de un proceso. Nota: ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

Como se puede observar en la figura número 1, un área de cualquier tipo de empresa requiere de **fuentes de entrada**, las cuales pueden ser los requerimientos del cliente como, por ejemplo, colores, formas, tipo de servicio, especificaciones, intereses, tiempos requeridos etc., cuando el cliente se acerca a solicitar los servicios de una empresa, llega con un conjunto de información y necesidades que quiere satisfacer, y

para llegar a un acuerdo formal en la mayoría de casos existe un contrato o las especificaciones del servicio ofrecido; los elementos de entrada también pueden ser la información de las características de las materias primas, suministros o insumos que los proveedores distribuyen y sirven para la fabricación de un bien, pero ese no es el caso de la presente investigación.

Una vez que se sabe lo que el cliente desea o demanda, el área encargada cruza la información, esta etapa se le conoce como **entradas**, la cual está compuesta por las características del servicio, es en esta etapa la empresa debe decidir si puede satisfacer la demanda del cliente y aceptar el pedido o rechazarlo.

Si todo es conforme se procede a las **actividades**, en donde los trabajadores están encargados de cumplir con los requerimientos y verificar si lo que se está por brindar va a satisfacer la necesidad del cliente.

Para luego pasar a la etapa de **salidas**, en la cual se brinda el servicio, pudiendo ser la atención en un restaurante, un servicio aéreo, el ver una película, producto financiero, etc.

Finalmente, en la etapa de **receptores de salidas**, se realiza el seguimiento para conocer la conformidad del servicio.

Es importante aclarar que una empresa está compuesta por más de un área, es un conjunto de áreas y procesos los cuales tienen que estar enlazados y trabajar como un engranaje ya que una falla siempre provoca insatisfacción en el cliente y quejas.

Una vez explicados los elementos del proceso propuesto por la ISO 9001, se procede a la explicación del ciclo compuesto por planificar, hacer, verificar y actuar PHVA (PDCA, por sus siglas en inglés), para impulsar y mantener mejoras en los procesos.

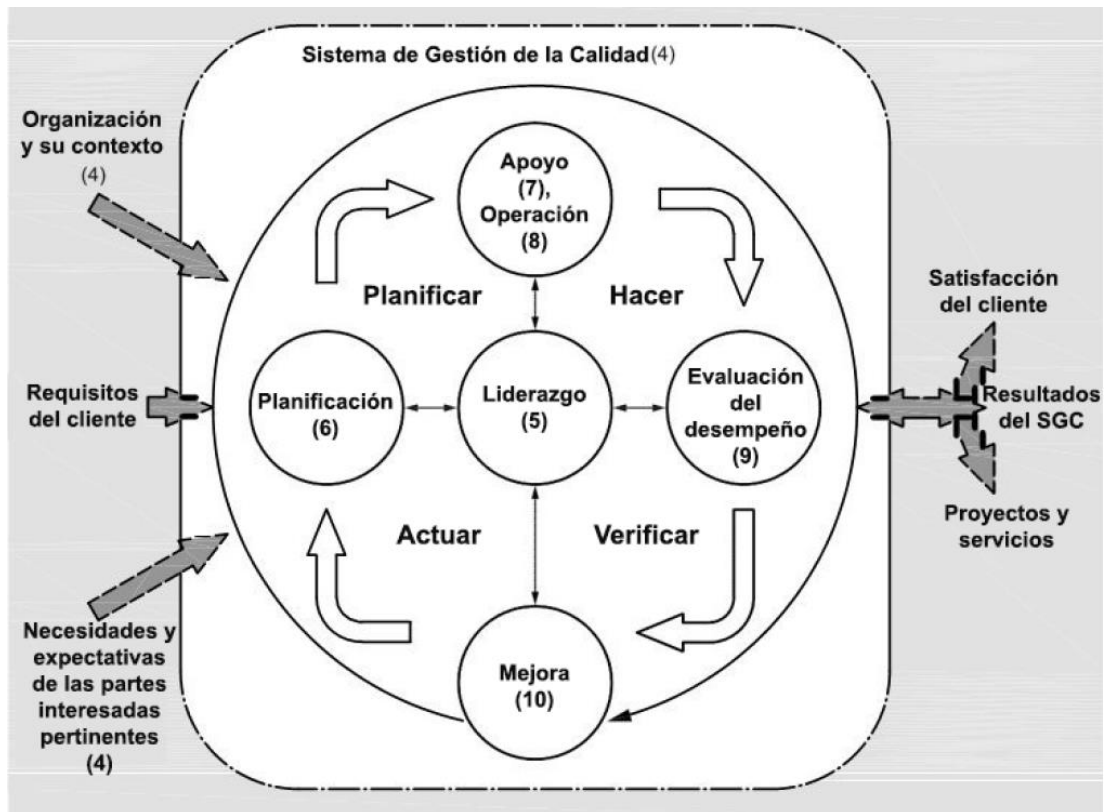


Figura 2. Ciclo PHVA. Nota: ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

Como se puede apreciar, la figura número 2 muestra cómo debe funcionar la empresa en su conjunto, basado en el ciclo PHVA, del Modelo ISO 9001; si observamos existen entre paréntesis números que van del (4) al (10), los cuales corresponden a las secciones del Manual de Calidad. Las secciones (1), (2), (3) no aparecen en la figura porque corresponden a las secciones introductorias, objeto y campo de aplicación, referencias normativas y términos y definiciones, respectivamente.

La sección (4) Contexto de la organización que está en la parte exterior del ciclo debe desarrollar las características de la organización, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la determinación del alcance del sistema de gestión de calidad y los procesos.

La sección (5) Liderazgo es la que integra todas las fases del ciclo en el cual se debe de desarrollar, el liderazgo y compromiso, generalidades, enfoque al cliente, la

política de calidad, la comunicación de la política de calidad y los roles de los responsables y autoridades de la empresa.

#### **4.1.6. Planificación**

Esta etapa está compuesta por la sección (6) Planificación, en la cual se debe de desarrollar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad, su planificación para lograrlos y la planificación de los cambios.

#### **4.1.7. Hacer**

Para poder hacer lo planificado se debe de tener el soporte o apoyo, por medio de los recursos y las operaciones, por ello, en esta fase de desarrollan dos secciones la (7) y (8).

Sección (7) Soporte, aquí la empresa debe de tener los recursos generales, de personas, infraestructura, los ambientes para las operaciones, recursos de seguimiento y medición, conocimiento de la organización, competencias, toma de conciencia, comunicación, información documentada y control de la información documentada.

Sección (8) Operación, en donde se desarrolla la planificación y control operacional, requisitos para los productos o servicios, diseño y desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios y control de las salidas no conformes.

#### **4.1.8. Verificar**

En esta etapa se evalúa o verifica el desempeño, por medio de la Sección (9) en la cual se debe realizar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de la satisfacción del cliente, análisis de la evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección de las entradas y salidas.



#### **4.1.9. Actuar**

En esta fase se realizan las medidas correctivas, que en la etapa de verificación no cumplieron los requerimientos del cliente, para ello en el Manual de Calidad se desarrollará la sección (10) Mejora, en el cual se realizará la acción correctiva de las no conformidades y la mejora continua.

Es preciso aclarar que para implementar un correcto Manual de Calidad basado en el Modelo ISO 9001 para las buenas prácticas empresariales, se debe verificar si dichas empresas cuentan con manuales de funciones y responsabilidades, organigramas y flujogramas, de lo contrario se deberán desarrollar e implementar.

Todo este trabajo deberá estar desarrollado por un profesional o especialista en auditorías de calidad, el cual será el responsable de implementar y capacitar a un auditor interno (trabajador de la empresa) quien se hará cargo de los seguimientos y medidas correctivas, una vez que se retire el auditor externo.

Tabla 3  
*Estructura del estándar para las buenas prácticas empresariales, basado en el Modelo ISO 9001.*

<b>PHVA</b>	<b>Elemento</b>	<b>Subelemento</b>
<b>Planificar</b>		Diagnóstico
		Política de calidad
		Alcance del sistema
		Objetivos
	Plan de mejora	Planes y programas
	Responsabilidad, recursos, funciones.	Reglamento interno
		Competencias
<b>Hacer</b>	Capacitación y concientización	Capacitación
		Concientización
		Comunicación y consulta
		Control documentario
		Procesos
	Control operacional	Controles operativos
<b>Verificar</b>		Monitoreo y medición del desempeño
		Gestión de datos y registros
		Auditoria y evaluación del desempeño
<b>Actuar</b>		Revisión
		Corrección

*Nota:* Elaboración propia basado en el Modelo ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.

#### 4.4. Especificaciones como el Modelo podría Incidir en la Prevención de Infracciones Referidas al Libro de Reclamaciones

En relación con el primer caso: Peruvian Air Line S.A.C., por su incumplimiento con el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre del 2018, el modelo propuesto basado en la ISO 9001 ayudará en la mejora del proceso del servicio en general, pero específicamente en relación con el incumplimiento del horario deberá utilizar el criterio STD 15. Este parámetro mide la regularidad aérea como el porcentaje de vuelos programados por itinerario que efectivamente se realizan, también la puntualidad que es el porcentaje de vuelos que despegan antes o hasta 15 minutos después de la hora programada por itinerario, pasado los 15 minutos se dice que la aerolínea no es puntual.

Una vez implementado el estándar STD 15, se deberá realizar la recopilación de información por un periodo mínimo de un mes, el resultado le dará a la empresa un panorama claro de la variabilidad en minutos con respecto a los STD 15, gráficamente se podrá plasmar de la siguiente manera:

*Por encima de los 15 minutos después de la hora programada, se toma como un indicador negativo (-)  
(retraso en el itinerario)*

**STD 15** 

---

*Por debajo de los 15 minutos antes de la hora programada, se toma como un indicador positivo (+)  
(retraso en el itinerario)*

*Figura 3. Variabilidad en relación con el STD 15. Nota: Elaboración propia.*

Una vez que se obtenga la información recopilada durante el mes, se procede a realizar el diagnóstico que es la primera etapa (Planificar) del modelo PHVA fundado en la estructura del estándar para las buenas prácticas empresariales, basado en el

Modelo ISO 9001 (Ver Tabla 3), en el diagnóstico se podrá utilizar más de una o todas las herramientas mencionadas a continuación:

- Gráficas de Pareto. Dicha herramienta ayuda a identificar y analizar la toma de decisiones según la prioridad de diversos problemas.
- Diagrama de causa y efecto. Es una representación gráfica que muestra una relación cualitativa de diversas causas o factores que pueden afectar un determinado fenómeno, los factores pueden ser equipos o máquinas, materiales, mano de obra, medición y medio ambiente.
- Flujogramas. Es una representación que ayuda a entender un determinado proceso.
- Hoja de chequeo. Herramienta que ayuda a verificar causas, procesos de producción, verificación de las distribuciones de los procesos, determinación de defectos, entre otros.
- Gráficas de control. Son diagramas con límites superiores e inferiores, calculados estadísticamente, en las cuales se trazan los valores observados de muestras sucesivas del servicio, con el objetivo de determinar si el proceso está bajo control estadístico.
- Histogramas. Son gráficas de barra que permite aislar las causas de un problema, identificando el grado de influencia de algunos factores en el resultado de un proceso, dependiendo como queden distribuidos los datos se determina si un proceso está bajo control.
- Diagrama de dispersión. Permite ver la correlación que existe entre dos variables y en qué medida, mientras que aísla los datos que son aleatorios o que no aportan al análisis.

La mayoría de estas herramientas serán utilizadas para diagnosticar los reclamos efectuados por los pasajeros, con el propósito de caracterizarlos y priorizarlos, para clasificarlos en función de lo que genere mayores disconformidades a los clientes.

Para el reclamo relacionado al plazo de contestación que es de 30 días calendario, dicha demora apunta que es por la deficiencia en el control documentario, eso se sabrá con exactitud con el diagnóstico explicado en el punto anterior.

En la segunda etapa (Hacer) del modelo PHVA fundado en la estructura del estándar para las buenas prácticas empresariales, basado en el Modelo ISO 9001 (Ver Tabla 3), se procederá a realizar el control documentario, que básicamente consiste en asegurar que la información documentada se encuentre:

- Disponible para su uso, dónde y cuándo se necesite.
- Protegida adecuadamente, para que no exista riesgos de pérdida de confidencialidad.
- Distribución, acceso y recuperación adecuada de la información.
- Correcto almacenamiento y preservación de los documentos

En el caso de la empresa aérea, el Libro de Reclamaciones y todos los procedimientos que están involucrados como análisis y respuesta a los reclamos y quejas, son parte del control documentario, el cual necesita ser actualizado y verificado, pudiendo estar marcado por una legislación, o bien determinada por la organización en cuestión, es importante que existan protocolos y procesos (Ver Figura 1, *Representación esquemática de los elementos de un proceso*) bien definidos sobre qué se va hacer con ese documento.

La implementación del modelo mejora el proceso además de la disminución del uso del Libro de Reclamaciones, el proceso es gradual, el hecho de implementarlo no significa que las quejas y reclamos disminuirán en un periodo corto, el modelo propone

la mejora continua, es decir, las actividades seguirán con normalidad y los errores seguirán saliendo a flote, los clientes seguirán utilizando el Libro de Reclamaciones, pero en menor medida, hasta llegar a cero reclamos, ello se conoce como mejora continua.

En el segundo caso, la empresa Cinemark Perú S.R.L. ofrece sus servicios en un centro comercial abierto al público, y considerando que también cuenta con un servicio virtual, se encuentra obligada a contar con un Libro de Reclamaciones conforme a lo establecido por el artículo 150° de la Ley N.° 29571; sin embargo, para el caso en concreto materia de controversia y según versan los hechos, el denunciante no pudo realizar la compra de los boletos de cine, ya que el aplicativo de la denunciada se reiniciaba constantemente, motivo por el cual el denunciante quiso interponer un reclamo en el Libro de Reclamaciones, dándose cuenta que este no contaba con el referido Libro, infringiéndose así lo establecido por el artículo 4-B “Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales” del Decreto Supremo N.° 011-2011-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor).

De lo mencionado en el párrafo anterior y en atención para este caso, además de la aplicación de la Norma ISO 9001, la cual está basada en el proceso y debería ser implementado desde el servicio de boletería en físico, atención al cliente, adecuadas instalaciones incluyendo servicios higiénicos, calidad del servicio etc., debe contar con un estándar para su servicio de venta virtual, pudiendo ser la aplicación de la ISO 20000 Calidad de los Servicios TI, los sistemas de tecnología de la información desempeñan un papel crítico en la práctica empresarial, dado que necesitan supervisión constante por parte de profesionales para mantenerlos actualizados y en condiciones de funcionamiento, cuando nos referimos a TI, nos referimos a servicios cuya provisión

depende de las tecnologías de la información que pueden ser tanto para servicios a clientes externos o internos, necesarios para el desarrollo de las actividades del negocio.

La aplicación de la ISO 20000 permitirá a la empresa Cinemark obtener servicios bien planificados, diseñados, administrados y entregados, el estándar está compuesto por 5 partes, dentro de las cuales la 1 y 2 son las más utilizadas y las que se necesitaría implementar en la empresa, para un mejor proceso de los servicios de venta virtual y disminución de los reclamos en el Libro de Reclamaciones.

- Parte 1: ISO/IEC 20000-1:2011-Requisitos de los sistemas de gestión de servicios de los sistemas de tecnología de la información (IT), que incluye el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios IT. Se trata de una descripción de los procesos para planificar, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios.

- Parte 2: ISO/IEC 20000-2:2011-Guía de implementación de los sistemas de gestión de servicios.

En este caso la ausencia del Libro de Reclamaciones virtual en el aplicativo y página web no permite conocer los requerimientos del cliente, esto es una desventaja frente a la competencia; el modelo propuesto lograría implementar el Libro de Reclamaciones virtual aportando a las buenas prácticas empresariales y logro de los objetivos relacionado a la satisfacción del cliente.

El tercer caso relacionado con un producto financiero contratado con el Banco Interbank, en el cual le ofrecían al cliente una (1) milla por cada S/. 3.50 soles de consumo, y por pagos en supermercados, tiendas por departamentos, grifos y taxis digitales acumulaba dos (2) millas llegando acumular 2 171 698 millas, se vio sumamente afectado y sorprendido al ver que la cantidad de millas acumuladas se redujo gradualmente, y que según la argumentación del banco es que el máximo de

millas que podía acumular al mes por los consumos que realizaba con su tarjeta de crédito solo podía ser por el importe total de su línea de crédito aprobada, la cual ascendía a la suma de 39 700.00 soles; además de argumentar que se reservan el derecho de modificar los reglamentos, ya que dicha información se encontraba en su página web y además de que ello fue puesto en conocimiento del denunciante vía comunicación escrita, punto que fue materia de controversia según lo desarrollado en la ficha número tres, podemos colegir que se evidencia una deficiente comunicación entre la entidad financiera y el cliente. Y considerando, que la comunicación es la clave en cualquier proceso al brindar un producto o servicio, se muestra a continuación la tabla número 4 basado en la Norma ISO 9001 que debería ser de aplicación por la entidad bancaria a fin de prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones y que darán pase a buenas prácticas empresariales.

Tabla 4

*La comunicación como parte de la estructura del estándar para las buenas prácticas empresariales, basado en el Modelo ISO 9001.*

<b>PHVA</b>	<b>Elemento</b>	<b>Subelemento</b>
	<b>Planificar</b>	
	Capacitación y concientización	Capacitación
		Concientización
<b>Hacer</b>	<i>Comunicación y consulta</i>	
	Control documentario	
		Procesos
	Control operacional	Controles operativos
	<b>Verificar</b>	
	<b>Actuar</b>	

*Nota:* Elaboración propia basado en el Modelo ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.



Se debe tener en cuenta que la comunicación es un proceso de apoyo, la comunicación incluye personas, infraestructura, operaciones, seguimiento y medición, para su correcta aplicación es recomendable definir como son los productos financieros esto ayudará a determinar qué tipo de comunicación se debe considerar pertinente para el modelo de buenas prácticas empresariales, en relación con los requisitos, es recomendable incluir 5 elementos en el plan de comunicación para la empresa financiera:

- ¿Qué va a comunicarse?
- ¿Cuándo se va a comunicar?
- ¿Con quién se puede comunicar?
- ¿Cómo se comunicará?
- ¿Quién hará la comunicación?

La importancia de planificar las comunicaciones con el cliente traerá consecuentemente la no dilatación de tiempos y confusiones como en este caso materia de estudio, puesto que, cuando algo ocurra deberá ser comunicado, por el contrario, cuando no se cuenta con un plan, suele cometerse errores con gran frecuencia, trayendo consigo la imposición de infracciones y sanciones pecuniarias graves, además de dañar la reputación y credibilidad de la organización.

Es necesario que el Banco Interbank se esfuerce en definir correctamente un buen plan de comunicación que trabaje para la organización.

En el caso de Operadora Peruana de Cines SAC., el cliente adquirió del proveedor la tarjeta “Club Cinépolis”, pero en dicho acuerdo el cliente no autorizó el envío de publicidad a su correo electrónico, por lo que el cliente requirió abstenerse de enviar publicidad a su correo electrónico, exhibir el Libro de Reclamaciones físico y virtual y que el proveedor se abstenga de requerir autorización para el tratamiento de

datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual.

La operadora en audiencia oral informó ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa que por un error de comunicación se remitió comunicaciones promocionales al titular, y que el contenido de su página web cumplía las normas; como se puede observar en este último caso el problema también radica en la comunicación, por lo tanto, las medidas correctivas adoptadas a tener en cuenta deben estar basadas en la Norma ISO 9001 en relación con la comunicación como en el caso anterior (Banco Interbank), considerando adicionalmente el manual de calidad propuesto por la ISO 9001, en su manual ISO 9001:2015, específicamente en el punto 8.2 hace referencia a los requisitos para los productos y servicios, dado que indica que la comunicación con el cliente debe incluir:

- Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
- Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.
- Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes.
- Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Además, cuando se determinan los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de contar con:

- Los requisitos para los productos y servicios.
- Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.
- Aquellos considerados necesarios por la organización.

- La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

Por otro lado, la organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer. Por ende, debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos especificados por la organización.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.
- Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- En el caso de las ventas por internet, la revisión puede cubrir la información del producto o servicio pertinente con catálogos.
- La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaratoria documentada.

A continuación, en la figura número cuatro se muestra un flujo de proceso general, aplicado a las cuatro empresas que son parte del presente estudio, basado en el modelo ISO 9001 Gestión de calidad, que mediante el ciclo PHVA, lograrían mejorar el servicio, satisfacer al cliente y adoptar un mejor uso del Libro de Reclamaciones, disminuyendo los reclamos y aumentando las sugerencias para la mejora de la empresa.

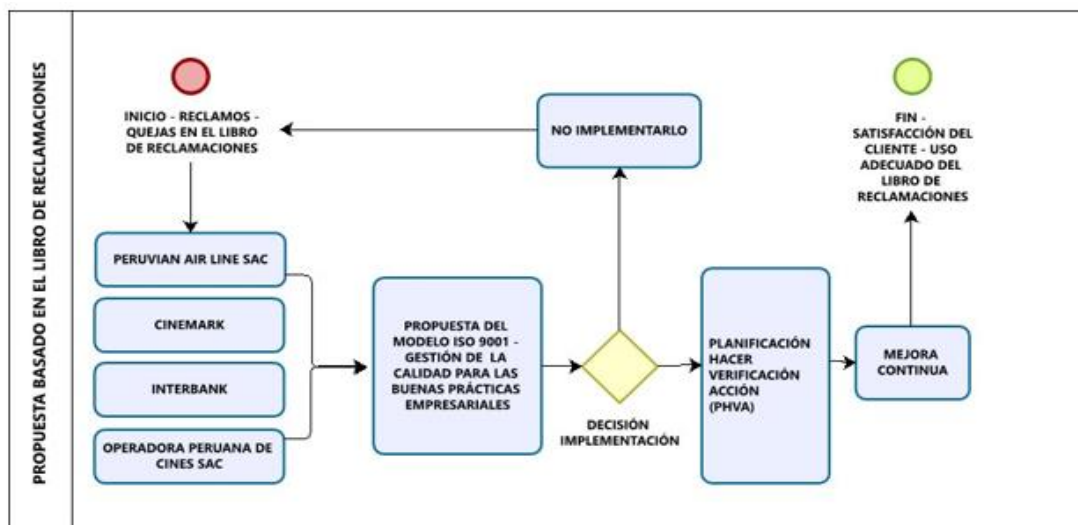


Figura 4. Proceso de mejora basado en el Modelo ISO 9001. Nota: El Libro de Reclamaciones podría mejorar su utilidad, disminuyendo los reclamos del cliente, siempre que los proveedores consideren al mencionado Libro como una herramienta de sugerencias para mejorar el servicio.

Para el correcto funcionamiento del modelo es primordial diseñar e implementar un manual de calidad basado en la Norma ISO 9001, el cual contiene las pautas principales del modelo propuesto, a continuación, se muestra un cronograma de actividades para el diseño del Manual de Calidad ISO 9001, antes de su implementación.

Tabla 5

*Cronograma de actividades tentativo para el diseño del Manual de Calidad, para las empresas relacionadas al presente estudio.*

N. o	ACTIVIDAD	SEMANAS				
		1	2	3	4	5
1	Designación del responsable del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	■				
2	Revisión y aprobación de la documentación interna del SGC.	■	■			
3	Impresión y firma del SGC.		■			
4	Reunión de coordinación para comunicar las responsabilidades de los involucrados.		■			
5	Contratación del especialista para el dictado de las charlas.		■	■		
6	Contratación del servicio educativo para la formación del Auditor interno.		■	■		
7	Diseño e impresión de las cartillas informativas.			■	■	
8	Compra de requerimientos acordes a la capacitación.				■	
9	Organización de las charlas de capacitación.				■	
10	Charlas de capacitación y concientización y distribución de cuadernillos.					■

*Nota:* Elaborado con información de la investigación.

## Capítulo V

### Discusión de resultados

#### 5.1. Resultados con la evidencia existente

Los resultados de las cuatro resoluciones analizadas indican que:

En el caso de la empresa Peruvian Air Line S.A.C., el malestar del cliente está relacionado al incumplimiento de los horarios de salida de su vuelo que tenía programado (Arequipa-Lima) y la pérdida de un vuelo de conexión (Lima-Madrid), que trajo como consecuencia que la cliente interponga dos reclamos en el Libro de Reclamaciones en contra de la aerolínea, los mismos que no fueron contestados en el plazo establecido por el Reglamento (contestación de 30 días), según lo normado por el Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM que modifica el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM ambos referidos al Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En el caso de la empresa Cinemark Perú S.R.L., la venta de boletos vía aplicativo móvil presentó fallos y deficiencias, dado que se reiniciaba constantemente, motivo por el cual, al momento de que el cliente quiso interponer un reclamo en el Libro de Reclamaciones, se dio cuenta que este aplicativo no contaba con esta herramienta, ni de manera virtual ni física, infringiéndose así lo establecido por el artículo 4º-Libro de Reclamaciones y artículo 4-B Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales, según lo establecido por el Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM que modifica el Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM referente al Reglamento del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En el caso relacionado con el Banco Interbank, la falta de comunicación y claridad en el servicio de la empresa para con el cliente, (al modificar unilateralmente las condiciones contractuales pactadas con el cliente sin hacerle de conocimiento de los

cambios generados) trajo como consecuencia la denuncia interpuesta por este en contra de la empresa, al ver que la cantidad de millas que tenía acumuladas se redujeron gradualmente, quedando expuesto el método comercial coercitivo con el que actuó la empresa al infringir el literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley N.° 29571- Modificar sin el consentimiento expreso del consumidor las condiciones y términos en que adquirió un producto (...)

Finalmente, en el último caso, la Operadora Peruana de Cines S.A.C. refleja la falta de comunicación idónea y la vulneración con la que actuó al no respetar lo solicitado por el cliente de forma expresa, dado que éste, no autorizó el envío de publicidad a su correo electrónico, razón que motivó al cliente a generar su reclamo en el Libro de Reclamaciones y darse cuenta que el proveedor condicionó al cliente que para interponer un reclamo, previamente debe dar autorización para el tratamiento de datos personales.

## **5.2. Contrastación con Otros Estudios y Literatura Vigente**

En relación con el artículo desarrollado por Arenas (2019) en el que explica que la negociación entre las partes (denunciante y empresa) podría llevarlos a un punto óptimo de asignación del mercado, que podría utilizarse como un deber de conducta en torno a asumir o no el deber de indemnizar, contrastándolo con los resultados de la presente investigación, en los cuatro casos analizados no se ve una clara intención de ambas partes de llegar a un acuerdo, siendo esto desfavorable para ambos intervinientes materia de conflicto. Por otro lado, Pazos & Vega (2020) argumentan en su estudio que la autorregulación trae consigo potenciales beneficios para las empresas, siendo en sí mismo un incentivo para su uso, incidiendo en la reputación, generando más confianza y promoviendo la competencia, pero igualmente en el caso del análisis documental de los cuatro casos no existe intenciones de autorregulación, ya que no cuentan con una

política de calidad clara y mucho menos con un manual de calidad, siendo este una herramienta indispensable a la hora de brindar un servicio, así lo afirman Zavala & Vélez (2020), que indican que la gestión de la calidad en la actualidad es un instrumento indispensable para las empresas de servicios, y para poder alcanzarla deben satisfacer demandas de las personas, realizar un mantenimiento de la organización creando una filosofía de servicio que busque superar las perspectivas de los clientes. Dicho argumento lo refuerzan Chacón & Rugel (2018) que concluyeron que la calidad influye en la satisfacción del usuario y su fidelidad al producto o servicio, en los cuatro casos analizados, podrían tratarse de clientes perdidos, sin embargo, estas empresas no le dan la importancia debida, uno de los motivos existentes podría ser que se sienten seguros en el mercado, sin embargo, ello no significa que tengan la potestad de no cumplir con las expectativas y requerimientos de futuros clientes, faltando a la ética y buenas prácticas empresariales.

También, se puede apreciar en los cuatro casos abordados en la presente investigación que no hay una intención de darle importancia a los reclamos recibidos por los consumidores, sin tener en cuenta que esa es información vital para la mejor y subsistencia de la empresa a largo plazo, así lo sustentan Ekiz & Khoo (2011) cuando argumentan que las empresas deben ver las quejas como oportunidades, porque ayudan a evaluar su comportamiento, identifican puntos débiles del proceso, ayuda a ver situaciones desde la perspectiva del consumidor, mejora la satisfacción del cliente, crea fidelidad en el largo plazo. En los casos desarrollados no se ve incluso iniciativas para compensar la incomodidad hacia el cliente por el deficiente servicio, debiéndose tener en cuenta lo que argumenta Aparicio et al (2017) la situación en la que el fallo del servicio y su posterior estrategia de compensación produzca una mayor satisfacción de aquellos que han recibido el servicio sin ningún fallo se le conoce como paradoja de



recuperación del servicio, según otros estudios esta satisfacción se ve reflejada en el incremento de la fidelidad del cliente, procesos positivos de la compra futura, así como el fortalecimiento de la relación empresa cliente. Es interesante este argumento, ya que una compensación podría generar una apreciación positiva hacia la empresa. Por otro lado, Martínez & El Kadi (2019) recomiendan una filosofía de gestión organizacional orientada al cliente, argumento válido para los casos desarrollados en el estudio, teniendo en cuenta que las empresas en general forman parte de la estructura social, siendo importantes en la satisfacción de necesidad para las personas, desde las básicas hasta las de ocio, como argumenta Cañizares (2020), la empresa como unidad básica de la economía juega un rol determinante en la generación de riqueza y empleo, generadora de ideas e impulsora del país. Estas organizaciones no solamente son importantes por su capacidad rentable también por su relación con el entorno en la medida en que lo transforman, mejorando las condiciones de vida, fortaleciendo el tejido social y el respeto por el concepto de desarrollo. Otro aspecto importante que se ve en los casos desarrollados es que no toman el reclamo o queja del cliente desde un enfoque humano, puesto que denota que el lucro podría estar por encima del bienestar social, existiendo probablemente una deshumanización, así mismo, se debe tomar en cuenta lo que argumentó Aguilar (2011), que todo cliente merece recibir un buen servicio en todos los aspectos, tanto a nivel de trato como de producto adquirido.

### **5.3. Identificación de las Fortalezas y Debilidades del Estudio**

Con el presente estudio se evidenció la necesidad de utilizar e implementar un modelo de buenas prácticas empresariales para satisfacer la necesidad del cliente y superar sus expectativas, ya que no solo está en juego el prestigio de la empresa, puesto que, un cliente insatisfecho puede generar un efecto multiplicador negativo, ya que un mal comentario o una apreciación negativa y comunicada a otros clientes puede afectar

su rentabilidad, sino también garantizará que los proveedores (empresas) no sean sancionados con multas impuestas por parte de Indecopi que incluso podrían conllevar a una desestabilización y afectación pecuniaria grave.

Es necesario ahondar en el estudio, pero de manera segmentada, es decir, por rubros y de una sola línea, a fin de poder profundizar más en el tema objeto de estudio, toda vez que ello permita obtener como conclusiones y respuestas datos más certeros y exactos, por ejemplo, se podría indagar a detalle de empresas financieras referidas al Libro de Reclamaciones.

Sin embargo, el presente estudio evidenció también la necesidad de implementarse un manual para que el consumidor esté informado sobre sus derechos, obligaciones y sobre cómo proceder en caso tenga un reclamo por un servicio con el que no se encuentre satisfecho; dicho manual podría ser entregado por todos los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos.

## Conclusiones

**Primero.** Al revisar las cuatro resoluciones emitidas por la Sala Especializada en Protección al Consumidor de Indecopi que data del 2020, se concluyó que existe una mayor incidencia de infracciones en el siguiente orden de importancia: incumplimiento con atender de manera oportuna los reclamos formulados en el Libro de Reclamaciones, no implementar el Aviso y el Libro de Reclamaciones en la página web, condicionar al consumidor el otorgamiento de una autorización para el tratamiento de datos personales antes de registrar el reclamo en el Libro de Reclamaciones, omisión de acápites característicos de la hoja de reclamaciones virtual, envío de mensajes sin consentimiento expreso del consumidor, deficiencias e incumplimiento con el servicio ofrecido y modificación de las condiciones contractuales sin ponerlo en conocimiento del cliente.

**Segundo.** Los proveedores (empresas) mínimamente deben conocer los artículos citados líneas abajo correspondiente al Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM modificado por el Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM que hacen referencia al Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, siendo estos los siguientes: artículo 2-A Proveedores que desarrollen actividades de transporte de pasajeros; artículo 3º Definiciones, Numeral 3.2 Establecimiento comercial abierto al público, Numeral 3.5 Aviso del Libro de Reclamaciones; artículo 4º. Libro de Reclamaciones, artículo 4-A. Libro de Reclamaciones de Respaldo, artículo 4-B. Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales; artículo 5º Características de la Hoja de Reclamación; artículo 6º Atención del Reclamo, artículo 6-A. Acciones adoptadas por el proveedor, artículo 6-A. 1), artículo 6-A. 2.); artículo 9º Exhibición del Libro de Reclamaciones; artículo 11º.

Entrega de información al Indecopi, Numeral 11.1; artículo 1 6° del Sistema de Reporte de Reclamaciones.

**Tercero.** Tras haber realizado un análisis comparativo entre varios modelos empresariales, se llegó a la conclusión que el modelo que más se ajusta y que cuenta con las características mínimas y necesarias para evitar la incurrencia en infracciones referidas al Libro de Reclamaciones es la Norma ISO 9001 elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización, el modelo ISO 9001 está basado en el ciclo PHVA, en el cual primero se planifica, luego se hace, posteriormente se verifica y finalmente se actúa, y que, en concordancia con la aplicación de la política de calidad sugerida más la toma de conocimiento y aplicación de los artículos expresados y clasificados por criterios relacionados a las infracciones de tipo A, B y C (donde A resulta ser más onerosa respecto de B y C) expresada en la tabla número dos llevará a la empresa a una mejora continua, enfocado en la excelencia de calidad del servicio para con el cliente.

**Cuarto.** En relación con el objetivo específico número cuatro, se concluyó que el modelo propuesto pone énfasis a procesos bien definidos, los cuales sirven para que los trabajadores conozcan cuál es su posición dentro de la empresa al igual que su función y que a la vez con la implementación de un manual y políticas de calidad conducirá al uso de buenas prácticas empresariales que incidirán en la prevención de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones, además de evitar ser sancionados con multas impuestas por parte de Indecopi que incluso podrían conllevarlos una desestabilización, afectación pecuniaria grave y reputacional.

## Referencias bibliográficas

- Álvarez, P. (2019). Alternativas para la implementación del Libro de Reclamaciones en los establecimientos comerciales al público sin recurrir al procedimiento administrativo sancionador. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16197>
- Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. (2020). Bases 2020. Obtenido de Indecopi: [https://www.Indecopi.gob.pe/documents/1902049/2211858/Bases\\_PPLC\\_Indecopi\\_Julio\\_2020+%28DPC%29+actualizada+%282%29.pdf/3fd148c5-674f-d691-be0c-a9d61c0aecf5](https://www.Indecopi.gob.pe/documents/1902049/2211858/Bases_PPLC_Indecopi_Julio_2020+%28DPC%29+actualizada+%282%29.pdf/3fd148c5-674f-d691-be0c-a9d61c0aecf5)
- Arenas, J. (2021). Economía conductual de la protección al consumidor en el e-commerce colombiano. Cuadernos de Economía, 40(82), 1-23. <http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v40n82/2248-4337-ceco-40-82-1.pdf>
- Aparicio, P. Elasmari, A., y Triadó, X., (2017) Explorando la Paradoja de Recuperación del Servicio en Deportes: Un Estudio en Centros de Fitness. PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review. Vol.6, N. 3. <https://periodicos.uninove.br/podium/article/view/9243/4046>
- Aguilar, M. (2011) Buenas prácticas en el servicio al cliente. CEGESTI N1 172. [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_172\\_0512\\_11\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_172_0512_11_es.pdf)
- Barra, R. (2016). Análisis de la gestión de la calidad en función ejecutiva del Gobierno Nacional. (Tesis de posgrado). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.
- Burbano, K. (2015). ¿Por qué ha fracasado el Libro de Reclamaciones? Obtenido de La Ley. El Ángulo Legal de la Noticia: <https://laley.pe/art/2260/-por-que-ha-fracasado-el-libro-de-reclamaciones-CCE>. (2018). Cómo elaborar un plan de compliance para su empresa. Obtenido de Confederación Canaria de Empresarios: <https://www.ccelpa.org/wp-content/uploads/2018/12/C%C3%B3mo-elaborar-PLAN-COMPLIANCE-2018.pdf>
- Código de Protección y Defensa del Consumidor [CPDC] Ley N.º29571. (09 de Setiembre de 2010). Obtenido de <https://www.Indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Constitución Política del Perú de 1993. (17 de Setiembre de 2018). Plataforma única digital del Estado Peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- Castro, A. (2015) Recolección de datos: Fichas. Facultad de Ciencias Médicas- Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, España. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

- Cabrera, D. (2020) Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de la agencia de viaje SPEEDTRAVEL, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Ingeniería Industrial. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54343>
- Científica Dominio de las Ciencias. ISSN-e 2477-8818, Vol. 6, N°. 3, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687> DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>
- Cañizares, J. (2020) El rol de la responsabilidad social empresarial para las microempresas: ¿Qué tanto se cumplen las buenas prácticas? Vol. 18 Núm. 1 <https://doi.org/10.15649/2346030X.700>
- Chacón, J., y Rugel, S. (2018) Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión. Revista Espacios, 39(50). <https://www.researchgate.net/publication/331544414> Teorías Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad Artículo de Revisión
- Dulzaides, M., y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. ACIMED, 12(2), 1. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011&lng=es&tlng=es)
- Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM. (2014). Obtenido de Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM: <https://www.Indecopi.gob.pe/documents/20182/309848/5.DecretoSupremoN011.pdf>
- Escalante, E., y Neyra D. (2019) Responsabilidad de la dirección de la Norma ISO 9001:2008 y su relación con la calidad del servicio al cliente en el área de caja del Banco de la Nación-Trujillo 2017 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/21616>
- Ekiz, E., y Khoo, C. (2011) Factores que influyen las respuestas de las empresas ante las quejas de los huéspedes: Los casos de Hong Kong y Chipre del Norte. Estudios y perspectivas en turismo, 20(3), 673-705 [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322011000300009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000300009&lng=es&tlng=es)
- Escudero, C., y Cortez L. (2018) Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. ISBN: 978-9942-24-092-7 <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Fundibeq (2013). Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión Administración Pública V. 2019 (revisado)
- González, M. (2001). La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//inf/ucm-t25314.pdf>

- García, J. (2017) Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 al Supermercado Rapifácil de Bogotá. Universidad de la Salle, [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2373&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2373&context=administracion_de_empresas)
- Hanco, N. (2020). Correo. Mayoría de denuncias en Indecopi fue contra bancos durante la pandemia. <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/fraude-con-tarjetas-de-creditos-clonan-tarjetas-en-compras-por-internet-noticia/?ref=dcr>
- Indecopi. (2020). El Indecopi reconoce buenas prácticas empresariales implementadas a favor de los consumidores con el premio "Primero, Los Clientes". Obtenido de Nota de Prensa: [https://www.Indecopi.gob.pe/notas-de-prensa/-/asset\\_publisher/A97k3Jaho6e9/content/el-Indecopi-reconoce-buenas-practicadas-empresariales-implementadas-a-favor-de-los-consumidores-con-el-premio-primero-los-clientes-?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F](https://www.Indecopi.gob.pe/notas-de-prensa/-/asset_publisher/A97k3Jaho6e9/content/el-Indecopi-reconoce-buenas-practicadas-empresariales-implementadas-a-favor-de-los-consumidores-con-el-premio-primero-los-clientes-?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F)
- Indecopi. (2021). Anuario de estadísticas institucionales 2020. LIMA: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1910950/Anuario %20de %20estad %C3 %ADsticas %20institucionales %202020.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1910950/Anuario%20de%20estad%20C3%ADsticas%20institucionales%202020.pdf).
- ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos.
- Montano, J. (2020). William Edwards Deming: biografía, aportes, obras, frases. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/william-edwards-deming/>.
- López, P. (2004). Scielo. Consultado el 2021, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Malpartida, V. (2003). El Derecho del consumidor en el Perú y en el derecho comparado. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/650>
- Montes, K., Mori, J., Torres, T., y Yui, M. (2015). Serie de estrategias Enforcement N.º 02 Libro de Reclamaciones. Lima: Copyright © 2015 Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección.
- Mormontoy, C. (2017). Aplicación de la sanción pecuniaria del Indecopi a los infractores del Código de Protección y Defensa del Consumidor según los criterios utilizados por la comisión de Protección del Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi-Cusco, 2014-2016. Obtenido de Universidad Andina del Cusco: [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/799/1/Cristhian\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/799/1/Cristhian_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Martínez, B. (2008) Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? Vol. 6. Núm. 5. páginas 313-318, <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X>
- Malcolm Baldrige National Quality Program (2006). Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige. Baldrige National Quality Program USA. Recuperado el 11 de febrero del 2021, de [http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m\\_baldrige\\_2006.pdf](http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf)
- Martínez, L., y El Kadi, O. (2019) Logística integral, calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente, KOINONIA. Revista Arbitrada

Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas. Año IV. Vol IV. N.º7. ISSN: 2542-3088 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062704>

- Parker, M. (2014). Análisis e identificación de buenas prácticas de protección del consumidor y de incentivo del consumo responsable, para la elaboración de un manual enfocado a empresas que ofrecen productos/servicios directamente a sus consumidores. Obtenido de Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: [https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20190619/20190619124404/memoria\\_2014\\_parker.pdf](https://www.pucv.cl/uuaa/site/docs/20190619/20190619124404/memoria_2014_parker.pdf)
- Piedra, J. (2017) Influencia del ISO 9001: 2008 en la mejora de la calidad de atención y orientación de los usuarios del OSIPTEL, Cajamarca 2016-2017. (Tesis de posgrado) Universidad Nacional de Cajamarca. URI <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1217>
- Pazos, J., y Vega, A. (2020) Autorregulación y programas de cumplimiento empresarial en materia de publicidad comercial y protección al consumidor. Derecho PUCP, (85), 175-202. <https://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.202002.006>
- Rodríguez, J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. Silogismo. Volumen 8.
- Rodrigo, Elias & Medrano, Abogados (2021) La nueva Norma ISO 37301: ventajas y relevancia para el compliance empresarial. Editorial. <https://www.estudiorodrigo.com/wp-content/uploads/2021/07/1625158115696.pdf>
- Sánchez, V. (2015). Influencia entre conductas sociales y decisiones empresariales. Política y Sociedad. Vol. 52. N.º2, pp. 443-464.
- Suyón, K. (2019). El compliance como herramienta de desarrollo para las pequeñas compañías peruanas. Obtenido de PUCP: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14689/SUY%C3%93N%20CUADROS%20EL%20COMPLIANCE%20COMO%20HERRAMIENTA%20DE%20DESARROLLO%20PARA%20LAS%20PEQUE%C3%91AS%20COMPA%C3%91IAS%20PERUANAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shuttleword, M. (2019). Diseño de la Investigación Cualitativa. Recuperado el 28 de febrero, de: <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cualitativa>
- Thompson, K., y Webber, J. (2016). Leadership Best Practices and Employee Performance: A Phenomenological Telecommunication Industry Study. Global Journal of Business Research, Vol. 10, N.º 1, pp. 41-54.
- Tambussi, C. (2020) Defensa extrajudicial del consumidor en la Argentina. LEX-Revista de la facultad de derecho y ciencias políticas, [S.I.], v. 18, n. 26, p. 235-258, ISSN 2313-1861. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/2179/2283> doi: <http://dx.doi.org/10.21503/lex.v18i26.2179>
- WCA. (Mayo de 2019). Guía de implementación de compliance para pymes. Obtenido de World Compliance Association:



[http://www.worldcomplianceassociation.com/documentacion/Guia Compliance web compressed.pdf](http://www.worldcomplianceassociation.com/documentacion/Guia_Compliance_web_compressed.pdf)

Zavala, F., y Vélez, E. (2020) La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios-Ecuador. Revista <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1284>

## **ANEXOS**

## **ANEXO 01**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTOS
¿Qué modelo proponer para las buenas prácticas empresariales a fin de prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?	Proponer un modelo para las buenas prácticas empresariales a fin de prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.	ISO 9001	Modelo PHVA, para la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación.</li> <li>• Hacer.</li> <li>• Verificar.</li> <li>• Actuar.</li> </ul>	<p>Análisis documental /</p> <p>Manual de calidad.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones por carecer de una buena práctica empresarial?	Describir las infracciones referidas al Libro de Reclamaciones por carecer de una buena práctica empresarial.			<p><b>TIPO A</b></p> <p>No contar con el Libro de Reclamaciones.</p> <p>No atender el reclamo.</p> <p>No proporcionar información requerida por Indecopi.</p> <p>No consignar, en el aviso, el número telefónico para reportar el reclamo o queja</p>	<p>Análisis documental</p> <p>Resoluciones de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Indecopi emitidas en el 2020</p>
¿Cuáles son las principales normas jurídicas del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM que los proveedores deben cumplir para evitar infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?	Describir las principales normas jurídicas del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM y Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM que los proveedores deben cumplir para evitar infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.	Infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.	Tipos de Infracciones	<p><b>TIPO B</b></p> <p>No brindar apoyo al consumidor para que ingrese su reclamo.</p> <p>No poner a disposición del consumidor “inmediatamente” el libro requerido.</p> <p>No contar con el aviso o no exhibir el Libro de Reclamaciones.</p> <p>No dar respuesta al reclamo del consumidor.</p> <p>No entregar información requerida por el Indecopi.</p>	
¿Qué características debe contener una buena práctica empresarial para prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?	Describir las características que debe contener una buena práctica empresarial para prevenir infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.				

---

¿Cómo una buena práctica empresarial incide en la prevención de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones?

Describir cómo una buena práctica empresarial incide en la prevención de infracciones referidas al Libro de Reclamaciones.

---

**TIPO C**

No entregar o imprimir la hoja de reclamaciones.  
Llevar el libro sin cumplir los requisitos y condiciones establecidas.

---

**Sanciones 1 (multa)**

Leves: Hasta 50 UIT  
Graves: Hasta 150 UIT  
Y muy graves: Hasta 450 UIT

---

**Sanciones 2 (multa)**

Amonestaciones

Microempresas (facturan hasta 150 UIT): amonestación-2.5 UIT  
Pequeñas empresas: 1-5UIT  
Medianas o grandes empresas: 2.5-10 UIT

---

## **ANEXO 02**

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD  
INTELECTUAL

Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0181-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE: 0011-2019/CPC-INDECOPI-AQP



<b>PROCEDENCIA:</b>	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL Indecopi DE AREQUIPA.
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DE PARTE.
<b>DENUNCIANTES:</b>	ASOCIACIÓN DE DEFENSA DE LOS INTERESES DE USUARIOS Y CONSUMIDORES-ASDIUC JEISY KARINA TAPIA ABRIL.
<b>DENUNCIADA:</b>	PERUVIAN AIR LINE S.A.C.
<b>MATERIAS:</b>	DEBER DE IDONEIDAD. ATENCIÓN DE RECLAMOS.
<b>ACTIVIDAD:</b>	TRANSPORTES DE PASAJEROS POR VÍA AÉREA.

***SUMILLA:*** Se confirma la resolución venida en grado, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian Air Line S.A.C., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la referida proveedora: (a) incumplió el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018, que debió partir a las 14:50 horas, siendo que dicho vuelo partió después de dos (2) horas de espera; (b) incumplió con realizar el check-in que ofreció, respecto del vuelo de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018; (c) incumplió con realizar la devolución del monto pagado, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima que incurrió en demora; (d) incumplió con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid que no logró abordar a consecuencia del retraso del servicio de transporte aéreo previo que fue operado por dicho proveedor; y, (e) no previno el retorno de la denunciante a la ciudad de Arequipa, a consecuencia de que el retraso incurrido generó que no lograra abordar el vuelo de ruta Lima-Madrid.

Finalmente, se confirma la resolución impugnada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian Air Line S.A.C., por infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que no cumplió con atender dentro del plazo legal establecido, dos (2) reclamos formulados en las hojas N.° 03642 del 28 de diciembre de 2018 y N.° 00708 del 30 de diciembre de 2018, de su Libro de Reclamaciones.

**SANCIONES:**

- *1 UIT, por haber incumplido el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa Lima del 28 de diciembre de 2018;*
- *1 UIT, por haber incumplido con realizar el check-in que ofreció, respecto del vuelo de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018;*
- *0,5 UIT, por haber incurrido con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima;*
- *0,5 UIT, por no haber cumplido con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid, que no logró abordar;*
- *0,5 UIT, por no haber previsto el retorno de la señora Jeisy Karina Tapia Abril a la ciudad de Arequipa; y,*
- *1 UIT, por no haber cumplido con atender de manera oportuna los reclamos formulados en su Libro de Reclamaciones.*

Lima, 20 de enero de 2020

### **ANTECEDENTES**

1. El 9 de enero de 2019, la Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores (en adelante, la Asociación), en defensa de los intereses colectivos de los consumidores y en representación de su asociada, la señora Jeisy Karina Tapia Abril (en adelante, la señora Tapia), denunció a Peruvian Air Line S.A.C.1 (en adelante, Peruvian), ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - (i) El 28 de diciembre de 2018, la señora Tapia y su menor hijo tenían programado el abordaje al vuelo P234 de ruta Arequipa-Lima a las 14:50 horas, operado por Peruvian;
  - (ii) el día del abordaje, personal de Peruvian les comunicó que habría un retraso y que el avión debía partir a más tardar a las 16:20 horas, por lo cual procedió a explicar a un colaborador de la denunciada que debía llegar a su destino (Lima) en el horario pactado, debido a que tenía programado un vuelo de conexión Lima-Madrid, siendo que dicho personal le indicó que no habría problema alguno con ello, puesto que su personal realizaría el check-in, en la aerolínea encargada del vuelo con destino a Madrid, por lo que procedió a registrar su equipaje como prioritario;
  - (iii) sin embargo, siendo las 17:00 horas del mismo día, el vuelo con destino a la ciudad de Lima aun no partía;
  - (iv) a las 18:20 horas, logró arribar a la ciudad de Lima, desembarcando a las 18:30 horas; sin embargo, pese a que le informaron que el personal de Peruvian había realizado el check-in en la aerolínea encargada de operar su vuelo con destino a la ciudad de Madrid, se dio con la sorpresa de que ello no había ocurrido, lo cual generó que perdiera su vuelo con destino a dicha ciudad europea;
  - (v) ocurrida la pérdida de su vuelo con destino a Madrid, procedió a consignar en el Libro de Reclamaciones de Peruvian, el reclamo signado en la hoja N.º 3642, solicitando sea retornada a la ciudad de Arequipa debido a que



- no tenía un lugar donde pernoctar. Frente a ello, el proveedor le indicó que debía asumir los gastos para el retorno a la ciudad de Arequipa; y,
- (vi) esperó hasta el 30 de diciembre de 2018, para lograr adquirir un pasaje y retornar a la ciudad de Arequipa, interponiendo un segundo reclamo, signado con el número de hoja de reclamo N.º 0708-2018, el cual a la fecha de interpuesta la presente denuncia, tampoco fue atendido por Peruvian.
2. Asimismo, la Asociación solicitó como medidas correctivas lo siguiente: (a) la devolución de los pasajes de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018, a consecuencia del retraso incurrido; (b) la devolución de los pasajes de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018, el cual no logró abordar, a consecuencia de la demora del vuelo Arequipa-Lima; (c) la devolución de los pasajes de ruta Lima-Arequipa del 30 de diciembre de 2018, debido a que ante la pérdida de su vuelo hacia el extranjero, tuvo que retornar a la ciudad de Arequipa; y, (d) la devolución de los gastos incurridos por estadía, alimentación y movilidad que tuvo que efectuar la señora Tapia, por la pérdida del vuelo Lima-Madrid. Aunado a ello, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento a su favor.
  3. Por escrito del 11 de febrero de 2019, la Asociación solicitó se amplíe la denuncia formulada contra Peruvian, toda vez que dicho proveedor no habría cumplido con atender las hojas de su Libro de Reclamación N.º 3642 del 28 de diciembre de 2018 y N.º 0708 del 30 de diciembre de 2018, correspondiente a dos (2) reclamos formulados por la señora Tapia.
  4. Mediante escrito del 5 de marzo de 2019 (habiendo excedido el plazo legal para formular descargos), Peruvian manifestó allanarse respecto de todos los extremos imputados en su contra, referidos a la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo ofrecido. Asimismo, en dicha oportunidad señaló que asumiría el pago de los gastos solicitados por la Asociación, referidos a: (a) la devolución de los pasajes de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018, a consecuencia del retraso incurrido; (b) la devolución de los pasajes de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018, el cual no logró abordar, a consecuencia de la demora del vuelo Arequipa-Lima; (c) la devolución de los pasajes de ruta Lima-Arequipa del 30 de diciembre de 2018, debido a que ante la pérdida de su vuelo hacia el extranjero, tuvo que retornar a la ciudad de Arequipa; y, (d) la devolución de los gastos incurridos por estadía, alimentación y movilidad que tuvo que efectuar la señora Tapia, por la pérdida del vuelo Lima-Madrid.
  5. Por Resolución 2 del 7 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) declaró rebelde a Peruvian, por no haber presentado sus descargos dentro del plazo legalmente establecido para tal efecto. Asimismo, resolvió ampliar los cargos imputados contra Peruvian, atribuyéndole la presunta infracción del artículo 24º del Código, en tanto no habría cumplido con atender de manera oportuna los reclamos consignados en las hojas de su Libro de Reclamación N.º 3642 del 28 de diciembre de 2018 y N.º 0708 del 30 de diciembre de 2018, formulados por la señora Tapia, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para formular sus descargos. Sin embargo, pese a encontrarse debidamente notificada, la denunciada no formuló descargos ante la presunta falta de atención de ambos reclamos.

6. Mediante Resolución 399-2019/Indecopi-AQP del 18 de julio de 2019, la Comisión resolvió lo siguiente:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian, por infracción del artículo 19° del Código, en virtud al allanamiento formulado por la referida proveedora, en los extremos referidos a que:
    - (a) Incumplió el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018, que debió partir a las 14:50 horas, siendo que dicho vuelo partió después de dos (2) horas de espera, sancionándola con una multa de 1 UIT por dicha conducta;
    - (b) incumplió con realizar el check-in que ofreció, respecto del vuelo de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018, sancionándola con una multa de 1 UIT por dicha conducta;
    - (c) incumplió con realizar la devolución del monto pagado, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima que incurrió en demora, sancionándola con una multa de 0,5 UIT por dicha conducta;
    - (d) incumplió con realizar la devolución del monto pagado por la señora Tapia, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid que no logró abordar a consecuencia del retraso del servicio de transporte aéreo previo, que fue operado por dicho proveedor, sancionándola con una multa de 0,5 UIT, por dicha conducta; y,
    - (e) no haber previsto el retorno de la denunciante a la ciudad de Arequipa, a consecuencia de que el retraso incurrido generó que no lograra abordar el vuelo de ruta Lima-Madrid, sancionándola con una multa de 0,5 UIT por dicha conducta;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian, por infracción del artículo 24° del Código, al haber quedado acreditado que la referida proveedora no cumplió con atender de manera oportuna los reclamos contenidos en las hojas de reclamación N.° 3642 del 28 de diciembre de 2018 y N.° 0708 del 30 de diciembre de 2018 de su Libro de Reclamaciones, formulados por la señora Tapia, sancionándola con una multa de 1 UIT;
  - (iii) ordenó a Peruvian, como medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución, cumpla con: (a) efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes pagados por la señora Tapia, correspondientes al vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018; (b) efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes que pagó la señora Tapia, correspondientes al vuelo de ruta Lima-Madrid, del 28 de diciembre de 2018; (c) efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes pagados por la señora Tapia, correspondientes al vuelo de ruta Lima-Arequipa del 30 de diciembre de 2018; y, (d) efectuar la devolución de los gastos de estadía, alimentación y movilidad, en los que tuvo que incurrir la señora Tapia, por la pérdida del vuelo de ruta Lima-Madrid, previa presentación de los comprobantes de pago correspondientes;
  - (iv) condenó a Peruvian, al pago de costas y costos del presente procedimiento; y,
  - (v) dispuso la inscripción de Peruvian, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción acreditada.
7. El 23 de agosto de 2019, Peruvian formuló recurso de apelación contra la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, manifestando lo siguiente:

- (i) Respecto al incumplimiento en los horarios del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018, que ocasionó una serie de inconvenientes a la señora Tapia, alegó que las aerolíneas no podían ofrecer un servicio de transporte aéreo infalible o puntual, pues ello resultaría imposible, debido a las características de la operación aeronáutica;
  - (ii) la reglamentación y sostenimiento de las operaciones aeronáuticas resultaban ser bastante onerosas en comparación con el transporte terrestre, existiendo una diferencia partiendo de los costos de cada servicio;
  - (iii) la oportunidad de reparación de cada aeronave debía realizarse antes de partir o al llegar a su destino, a diferencia de otros tipos de servicio de transporte como el terrestre, en el cual sí era posible la reparación de averías en plena ruta;
  - (iv) el retraso incurrido por condiciones mecánicas no debió tratarse como una simple falta de idoneidad, considerando que el principal fundamento de la operación aeronáutica era la vida humana, por lo que su representada no debió ser sancionada; y,
  - (v) respecto de la falta de atención de los reclamos formulados por la señora Tapia en su Libro de Reclamaciones, presentó dos (2) correos electrónicos a efectos de acreditar que cumplió con atender los mismos.
8. El 25 de noviembre de 2019, la Asociación absolvió el recurso de apelación formulado por Peruvian, señalando que:
- (i) La denunciada manifestó allanarse respecto de la falta de idoneidad en el servicio de transporte aéreo, asumiendo en dicha oportunidad la devolución de los gastos incurridos por el retraso en el servicio ofrecido, sin embargo, en vía de apelación ha formulado argumentos de fondo, pese a que existió un reconocimiento por su parte frente a las conductas que le fueron imputadas, hecho debe ser valorado por la autoridad; y
  - (ii) los correos de respuesta presentados por la aerolínea fueron remitidos de manera extemporánea, fuera de los treinta (30) días que establece la norma para tales efectos; por tanto, tal situación no debía de exonerarla de responsabilidad.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad en el servicio de transporte aéreo

9. El artículo 19° del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>3</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
10. Asimismo, el artículo 20° del Código señala que para determinar la idoneidad de un servicio debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor ofrece y a las que está obligado, por lo que debe tomarse en cuenta las obligaciones del proveedor

que se derivan de los términos y condiciones expresamente ofrecidos al consumidor en el contrato<sup>4</sup>.

11. La Ley de Aeronáutica Civil del Perú, define el servicio de transporte aéreo como la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación con sujeción a las frecuencias, itinerarios y horarios prefijados o informados a los consumidores, estableciendo como obligación de las aerolíneas hacer mención expresa de las condiciones del servicio al momento de la venta o en la publicidad que difunda<sup>5</sup>.
12. Dada la naturaleza del servicio y la regulación que lo rige, el respeto de los horarios de vuelo constituye una condición básica para su prestación, de allí que el retraso en la salida o la cancelación del vuelo, en principio, configura un servicio no idóneo. En consecuencia, por regla general, los incumplimientos de los itinerarios de vuelo establecidos por las aerolíneas, en la medida que no satisfacen las expectativas generadas en los consumidores, configuran un servicio falto de idoneidad que debe ser sancionado.
13. En los presentes extremos, la Comisión halló responsable a Peruvian, por infracción del artículo 19° del Código, al haberse acreditado que la referida proveedora: (a) incumplió el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018, que debió partir a las 14:50 horas, siendo que dicho vuelo partió después de dos (2) horas de espera; (b) incumplió con realizar el check-in que ofreció, respecto del vuelo de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018; (c) incumplió con realizar la devolución del monto pagado, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima que incurrió en demora; y, (d) incumplió con realizar la devolución del monto pagado por la señora Tapia, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid que no logró abordar a consecuencia del retraso del servicio de transporte aéreo previo, que fue operado por dicho proveedor; y, (e) no previno el retorno de la denunciante a la ciudad de Arequipa, a consecuencia de que el retraso incurrido generó que no lograra abordar el vuelo de ruta Lima-Madrid.
14. En su recurso de apelación, Peruvian señaló como defensa que las aerolíneas no podían ofrecer un servicio de transporte aéreo infalible o puntual, pues ello resultaría imposible debido a las características de la operación aeronáutica, las cuales diferían del servicio de transporte terrestre. Agregó que, su representada tuvo como principio fundamental la protección de la vida humana, por lo que el retraso incurrido no debió ser entendido como una vulneración a los derechos del consumidor.

---

3 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°. Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

4 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 20°. Garantías. Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio. Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:

a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.

b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

15. Sobre el particular, conviene indicar que el Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, señala, en su artículo 330°, que “el demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda (...). En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él”. Asimismo, ese cuerpo legal, en su artículo 333°, indica que “declarado el allanamiento, el Juez debe expedir sentencia inmediata, salvo que este no se refiera a todas las pretensiones demandadas”.
16. En virtud de estas normas, esta Sala advierte que siendo que Peruvian invocó ante la primera instancia la aplicación de la figura del allanamiento, renunciando así a su derecho de contradicción y sometiéndose a la potestad de la Autoridad Administrativa, con relación a los hechos imputados en su contra -consistentes en la presunta falta idoneidad del servicio de transporte aéreo ofrecido-a efectos de concluir la litis, no resulta amparable que ante esta instancia la denunciada pretenda, bajo otros alegatos, regresar a la discusión sobre el fondo de la controversia.
17. Sin perjuicio de ello, conviene señalar que, si bien en vía de apelación la recurrente manifestó que el retraso incurrido en el vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018 se debió a motivos mecánicos, más allá de dicho argumento, no ha presentado medio probatorio alguno que permita sustentar dicha afirmación, por lo que, no resulta posible acoger dicho alegato y en consecuencia corresponde desestimarlos.
18. Por consiguiente, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian, por infracción del artículo 19° del Código, en dichos extremos, asumiendo como propios los fundamentos expuestos por la primera instancia, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).

Sobre la falta de atención de reclamos registrados en el libro de reclamaciones

19. El artículo 24° del Código establece que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.
20. Así, todo consumidor que presenta un reclamo espera que el mismo sea contestado en dicho plazo, a fin de tener conocimiento oportuno sobre la respuesta que brinde el proveedor, en la medida que de ello no solo dependen las decisiones y acciones que vaya a adoptar, sino que permite además eliminar una situación de incertidumbre sobre el asunto materia de reclamación.

---

5 LEY 27261. LEY DE AERONÁUTICA CIVIL DEL PERÚ. Artículo 78°. Del transporte aéreo, transporte aéreo especial y el trabajo aéreo.

78.1 Se considera servicio de transporte aéreo a la serie de actos destinados a trasladar por vía aérea a personas o cosas, de un punto de partida a otro de destino a cambio de una contraprestación, salvo las condiciones particulares del transporte aéreo especial y el trabajo aéreo.

78.2 Se considera servicio de transporte aéreo especial al empleo de una aeronave para el traslado de personas o cosas con fines específicos, bajo diferentes formas y modalidades, a cambio de una contraprestación.

78.3 El concepto de trabajo aéreo alude al empleo de una aeronave directamente como herramienta de trabajo para una o más labores específicas a cambio de una contraprestación.

21. En el presente extremo, la Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian, por infracción del artículo 24° del Código, al haberse acreditado que no cumplió con atender dentro del plazo legal establecido, dos (2) reclamos formulados en las hojas N.° 03642 del 28 de diciembre de 2018 y N.° 00708 del 30 de diciembre de 2018, de su Libro de Reclamaciones.
22. En su recurso de apelación, Peruvian presentó copia de dos (2) correos electrónicos, a efectos de acreditar que cumplió con su obligación de atender de manera oportuna los reclamos formulados en su Libro de Reclamaciones.
23. En atención al hecho materia de denuncia en el presente extremo, esta Sala procederá a determinar si Peruvian, cumplió con su obligación de atender los reclamos formulados por la señora Tapia, en su Libro de Reclamaciones de manera oportuna.
24. Obran en el expediente, copia de dos (2) hojas de reclamación, correspondientes al Libro de Reclamaciones de Peruvian, de los cuales, el primero de los reclamos (N.° 03642) data del 28 de diciembre de 2018 y el segundo reclamo (N.° 00708) del 30 de diciembre de 2018, ambos referidos al retraso incurrido por la aerolínea, en el vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018.
25. Así, de la lectura de dichos medios probatorios, este Colegiado considera que la impugnante se encontraba en la obligación de atender los mismos, en un plazo no mayor a los treinta (30) días calendario conforme a lo establecido por el artículo 24° del Código.
26. Ahora, si bien en vía de apelación Peruvian presentó copia de dos (2) correos electrónicos, a efectos de acreditar que cumplió con su obligación de atender los dos (2) reclamos formulados en su Libro de Reclamaciones; lo cierto es que de la valoración de dichos medios probatorios, este Colegiado advierte que ambos han sido remitidos a la consumidora el 22 de agosto de 2019, es decir ocho (8) meses después de que la señora Tapia interpuso los reclamos materia de denuncia, por lo que no resulta posible afirmar que la empresa hubiera cumplido con su obligación de atender los mismos, en el plazo de treinta (30) días calendario que establece el Código, lo cual constituye una evidente infracción a las normas de protección al consumidor.
27. Dicho lo anterior, la denunciada no ha logrado acreditar que brindó una respuesta oportuna a los reclamos consignados en las hojas de reclamación N.° 03642 del 28 de diciembre de 2018 y el reclamo N.° 00708 del 30 de diciembre de 2018.

---

6 En la foja 29 del expediente.

7 En la foja 30 del expediente.

8 En las fojas 90 y 91 del expediente.

28. Por tanto, estando acreditada la comisión de la conducta infractora y considerando que Peruvian no ha presentado medio probatorio alguno que desvirtúe la misma, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Peruvian, por infracción del artículo 24° del Código, al haberse acreditado que no cumplió con atender dentro del plazo legal establecido, dos (2) reclamos formulados por la consumidora en las hojas N.° 03642 del 28 de diciembre de 2018 y N.° 00708 del 30 de diciembre de 2018, de su Libro de Reclamaciones.
29. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Peruvian no ha fundamentado su recurso de apelación respecto de las medidas correctivas ordenadas; las sanciones impuestas; la condena al pago de costas y costos del procedimiento; y, su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, más allá de la alegada ausencia de infracción a las normas de protección al consumidor, lo cual ha sido desvirtuado en la presente resolución, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° TUO de la LPAG<sup>9</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución recurrida en dichos extremos.
30. Asimismo, en cuanto a las medidas correctivas ordenadas, se informa a Peruvian 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 imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a las denunciadas que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrán 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<sup>10</sup>.

---

9 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. Motivación del Acto Administrativo. (...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...).

10 RESOLUCIÓN 076-2017-Indecopi/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-Indecopi 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; debeatender 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.

## **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP del 18 de julio de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en los extremos que declaró fundada la denuncia interpuesta por Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores-ASDIUC y la señora Jeisy Karina Tapia Abril contra Peruvian Air Line S.A.C., por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la empresa: (a) incumplió el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018, que debió partir a las 14:50 horas, siendo que dicho vuelo partió después de dos (2) horas de espera; (b) incumplió con realizar el check-in que ofreció, respecto del vuelo de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018; (c) incumplió con realizar la devolución del monto pagado, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima que incurrió en demora; (d) incumplió con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid que no logró abordar a consecuencia del retraso del servicio de transporte aéreo previo que fue operado por dicho proveedor; y, (e) no previno el retorno de la denunciante a la ciudad de Arequipa, a consecuencia de que el retraso incurrido generó que no lograra abordar el vuelo de ruta Lima-Madrid.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Asociación de Defensa de los Intereses de Usuarios y Consumidores-ASDIUC y la señora Jeisy Karina Tapia Abril contra Peruvian Air Line S.A.C., por infracción del artículo 24° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la aerolínea no cumplió con atender dentro del plazo legal establecido, dos (2) reclamos formulados por la consumidora en las hojas N.° 03642 del 28 de diciembre de 2018 y N.° 00708 del 30 de diciembre de 2018, de su Libro de Reclamaciones.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que ordenó a Peruvian Air Line S.A.C., como medidas correctivas, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con:

- (i) Efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes pagados por la consumidora, correspondientes al vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018;
  - (ii) efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes que pagó la consumidora, correspondientes al vuelo de ruta Lima-Madrid, del 28 de diciembre de 2018;
  - (iii) efectuar el reembolso de los dos (2) pasajes pagados por la consumidora, correspondientes al vuelo de ruta Lima-Arequipa del 30 de diciembre de 2018;
- y,

---

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



- (iv) efectuar la devolución de los gastos de estadía, alimentación y movilidad, en los que tuvo que incurrir la consumidora, por la pérdida del vuelo de ruta Lima-Madrid, previa presentación de los comprobantes de pago correspondientes.

Asimismo, se informa a Peruvian Air Line S.A.C., que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de dichas medidas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a las denunciadas que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrán 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.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que sancionó a Peruvian Air Line S.A.C., con una multa total de 4,5 UIT, desgredada de la siguiente manera:

- (i) 1 UIT, por haber incumplido el horario de salida del vuelo de ruta Arequipa-Lima del 28 de diciembre de 2018;
- (ii) (ii) 1 UIT, por haber incumplido con realizar el check-in que ofreció, respecto del vuelo de ruta Lima-Madrid del 28 de diciembre de 2018;
- (iii) (iii) 0,5 UIT, por haber incurrido con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Arequipa-Lima;
- (iv) (iv) 0,5 UIT, por no haber cumplido con realizar la devolución del monto pagado por la señora Jeisy Karina Tapia Abril, correspondiente a los boletos del vuelo Lima-Madrid, que no logró abordar;
- (v) (v) 0,5 UIT, por no haber previsto el retorno de la señora Jeisy Karina Tapia Abril a la ciudad de Arequipa; y,
- (vi) (vi) 1 UIT, por no haber cumplido con atender de manera oportuna los reclamos formulados en su Libro de Reclamaciones.

**QUINTO:** Requerir a Peruvian Air Line S.A.C., el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS<sup>11</sup>, precisándose, además, que los actuados serán

<sup>11</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N.° 004-2019-JUS.

Artículo 205°. Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que condenó a Peruvian Air Line S.A.C., al pago de las costas y costos del procedimiento.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 399-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que dispuso la inscripción de Peruvian Air Line S.A.C., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las infracciones acreditadas.

*Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
**Presidente**

***El voto singular del señor vocal Juan Alejandro Espinoza Espinoza, es el siguiente:***

El vocal que suscribe el presente voto concuerda con la decisión adoptada por la mayoría en todos sus extremos; no obstante, considera importante dejar constancia de los motivos por los cuales, bajo su criterio, el Indecopi sí era competente para conocer el caso materia de autos en lo referido a la falta de idoneidad del servicio de transporte aéreo, a diferencia de otros procedimientos que han sido seguidos por iniciativa de la propia autoridad en contra de algunas aerolíneas, por el presunto incumplimiento del itinerario del servicio de transporte aéreo. Tales razones son expuestas a continuación:

1. De la lectura conjunta de las disposiciones normativas establecidas en el Código respecto de las facultades otorgadas al Indecopi para actuar en resguardo de los derechos de los consumidores<sup>12</sup>, puede desprenderse lo siguiente:
  - (i) El Indecopi mantiene plena competencia para iniciar procedimientos de oficio que coadyuven a contrarrestar los efectos de aquellas conductas que signifiquen una contravención de los derechos de los consumidores, salvo que dicha competencia haya sido asignada a favor de otro organismo del Estado; y,
  - (ii) en principio, el Indecopi es competente para pronunciarse sobre la denuncia de un consumidor afectado, en aquellos casos en los que se verifique una lesión efectiva de sus derechos como consecuencia de, por ejemplo, la inobservancia de las normas que regulan un sector específico del mercado, pues, en estos casos, lo que se sancionaría no sería, en estricto, la inobservancia de tales disposiciones, sino el resultado lesivo que produce dicho incumplimiento (siendo aquella normatividad solo un parámetro a tener en cuenta para verificar la responsabilidad del proveedor).
2. Ahora bien, en materia de transporte aéreo, la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú, establece que las actividades aeronáuticas están sujetas al control, fiscalización y sanción de la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), mientras que el Decreto Supremo 050-2001-MTC, Reglamento de la Ley de Aeronáutica Civil del Perú señala que dicha autoridad sancionará las infracciones a la referida ley y sus disposiciones reglamentarias.
3. Además, el Reglamento de Infracciones y Sanciones Aeronáuticas aprobado por Resolución Ministerial 361-2011-MTC/02, ha previsto un procedimiento administrativo que tipifica como infracción sancionable lo siguiente: “Incumplir de manera injustificada los itinerarios, frecuencias y horarios autorizados”.
4. Teniendo en cuenta lo anterior, resulta claro que la fiscalización de oficio y eventual sanción de la conducta antes referida (incumplimiento del itinerario de vuelo) ha sido asignada de manera exclusiva y excluyente a la DGAC y que, por ende, tal hecho no puede ser materia de un procedimiento administrativo seguido por iniciativa de la propia autoridad ante el Indecopi.

---

<sup>12</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO PRELIMINAR. Artículo VI. Políticas públicas.

(...)

<sup>11</sup> El Estado orienta sus acciones para que la protección al consumidor sea una política transversal que involucre a todos los poderes públicos, así como a la sociedad, y tenga una cobertura nacional que asegure a toda persona el acceso a los mecanismos de protección de sus derechos, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

(...)

5. Sin perjuicio de lo anterior, tal y como se recalcó al inicio del presente voto, el Indecopi sí era competente para conocer el caso materia de autos, dado que, aun cuando el procedimiento administrativo que nos ocupa fue iniciado a partir del presunto incumplimiento del itinerario de un vuelo por parte de Peruvian Air Line S.A.C., la actuación de la autoridad respondió a la denuncia de parte que fue interpuesta por una asociación de consumidores en defensa de los intereses colectivos de los consumidores y de un consumidor ante una afectación concreta a sus derechos en el marco del servicio de transporte prestado por la aerolínea.

## **JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**

---

Artículo 105°. Autoridad competente.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

(...)

Artículo 107°. Postulación del procedimiento.

Los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código 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. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Tanto el consumidor constituido como parte como el tercero legitimado pueden participar en el procedimiento e interponer los recursos contra la resolución que deniegue el inicio del procedimiento y contra cualquier otra resolución impugnables que les produzca agravio. El procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia con la notificación de la imputación de cargos al posible infractor.



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

<b>PROCEDENCIA:</b>	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA.
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DE PARTE.
<b>DENUNCIANTE:</b>	EDWIN EDUARDO CASTILLO HUAMÁN.
<b>DENUNCIADA:</b>	CINEMARK DEL PERÚ S.R.L.
<b>MATERIAS:</b>	LIBRO DE RECLAMACIONES AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES.
<b>ACTIVIDAD:</b>	ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS CINEMATOGRAFICAS 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 151º 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.***

#### **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 Edwin Eduardo Castillo Huamán (en adelante, el señor Castillo) denunció a Cinemark Perú S.R.L.<sup>1</sup> (en adelante, Cinemark), 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) Cinemark 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 Cinemark Perú 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.

---

<sup>1</sup> RUC: 20337771085, con domicilio fiscal ubicado en Av. Javier Prado Este 4200, Urb. Monterrico (C.C. Jockey Plaza-Exterior 2), distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima.

2. El 19 de marzo de 2019, el señor Castillo presentó un escrito ampliando la denuncia, señalando que Cinemark no tenía implementado el libro de reclamaciones en el local ubicado en Porongoche 500, Int. FC 2, C.C. Mall Aventura Plaza, distrito de Paucarpata, provincia y departamento de Arequipa.

3. El 13 de mayo de 2019, Cinemark 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 Castillo contra Cinemark, 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 Castillo 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 10° 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 Cinemark 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;
  - (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 Castillo 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 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.

---

2 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.

3 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.



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 partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
15. El artículo 108° del Código refiere en relación con 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.
16. En el presente caso, el señor Castillo denunció que Cinemark 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 Castillo 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.
19. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si la denuncia interpuesta por el señor Castillo contra Cinemark 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 LPAG2, 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.
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.

---

4 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.º 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.

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.
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 Castillo 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 Castillo 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 Cinemark, 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 Cinemark, en lo concerniente a la presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código.

#### Sobre el libro de reclamaciones

29. El artículo 150° del Código 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 con el 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.

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.*

---

5 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.

- *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)*

*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 considerarán como no presentados."*

*(Subrayado agregado)*

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

32. En el presente caso, el señor Castillo denunció que Cinemark 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 Castillo que contiene un archivo de video en donde se advierte que la página web de Cinemark -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, Cinemark 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 "Escríbenos", en la cual los usuarios pueden presentar comunicaciones, entre ellas disconformidades.
35. Al respecto, el hecho que la empresa Cinemark cuente con una sección denominada "Escríbenos" 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 Cinemark; 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 Castillo pretendía interponer un reclamo.

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

37. En su denuncia el señor Castillo señaló que Cinemark 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.
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 4°. 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 4°-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 Cinemark es un proveedor que presta su servicio a través de su página web y su aplicación -o aplicativo-móvil.
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 MP36-.
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 Cinemark, 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 Cinemark.
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 con 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 Cinemark 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>.

---

6 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.

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

8 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 con 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

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 sea necesarias a fin de no limitar su derecho de interponer reclamos.
47. En este orden de ideas, contrariamente a lo sostenido por Cinemark, 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 Cinemark 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 Castillo contra Cinemark; 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 sobre la base de cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

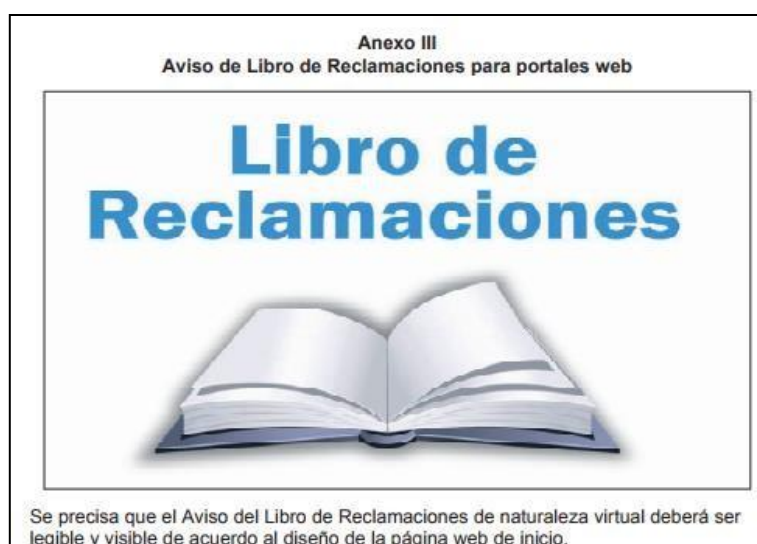
9 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 151°. Libro de Reclamaciones. A efectos del artículo 150°, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un Aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho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



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:



---

10 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.

11 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.

53. En el presente caso, el denunciante precisó que Cinemark 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 Castillo que contiene un archivo de video en donde se advierte que la página web de Cinemark -efectivamente-no contaba con un Aviso del Libro de Reclamaciones.
55. Asimismo, en su escrito de descargos, Cinemark 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 Cinemark 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 Cinemark; 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 Castillo pretendía interponer un reclamo.

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



60. En el presente caso, el denunciante refirió que Cinemark no mantenía a la vista en su establecimiento comercial ubicado en Porongoche 500, Int. FC 2, C.C. Mall Aventura Plaza-Paucarpata, 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 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 Cinemark 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.

---

12 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.

(...)

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 Cinemark; 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, 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.

---

13 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.

14 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.

15 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.

16 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;

Alejandro FAU 20133840533 soft Motivo: Doy V° B°

Fecha: 21.11.2020 07:08:01 -05:00

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.

17 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.

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 Aplicativo). Cabe precisar que, para el empleode 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.

---

18 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)

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

<b>CONDUCTAS /CRITERIOS</b>	<b>Implementación del Libro de Reclamaciones en la página web</b>	<b>Implementación del Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil</b>	<b>Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones en la página web</b>
<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 presentará 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 reclamos al utilizarla página web de Cinemark.	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza, en tanto estos no tendrían la posibilidad de interponer quejas o reclamos al utilizar el aplicativo móvil de Cinemark.	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza acerca de la exhibición del aviso de libro de reclamaciones en la página web.
<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 20, esta Sala estima pertinente imponer a Cinemark 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 Cinemark 21;
- (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 Cinemark 22; 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 Cinemark 23.

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 Cinemark el cumplimiento 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.

---

20 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.

21 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.

22 Ver Resolución 0806-2019/SPC-Indecopi del 25 de marzo de 2019.

23 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.

24 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°. Ejecución forzosa.



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>.
81. Acerca de las infracciones acreditadas de los artículos 150° y 151° del Código, el señor Castillo 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 Cinemark coloque a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones, conforme al contenido mínimo preestablecido en la normativa vigente en su aplicativo móvil.

---

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 (...)

84. Teniendo en consideración lo anterior, este Colegiado considera que corresponde ordenar a Cinemark, como medidas correctivas, que: (i) cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo con 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 con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente; y,
- (iii) cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente.
85. Asimismo, se informa a Cinemark 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 Castillo 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-Indecopi<sup>27</sup>.

#### 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 Cinemark 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.

---

27 RESOLUCIÓN 076-2017-Indecopi/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-Indecopi 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.

## 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, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por las infracciones verificadas.

### **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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; 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.

---

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 con 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.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 527-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Cinemark del Perú S.R.L.; 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 Cinemark del Perú S.R.L. de acuerdo con el 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 Cinemark del Perú S.R.L. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 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 Cinemark del Perú S.R.L., 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 con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente; (ii) implementar el aviso del Libro de Reclamaciones en su página web de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente; y, (iii) implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil de acuerdo con los requisitos y características exigidos por la normativa vigente.

Informar a Cinemark del Perú S.R.L. 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 Edwin Eduardo Castillo Huamán 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 Cinemark del Perú S.R.L. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor del señor Edwin Eduardo Castillo Huamán.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de Cinemark del Perú S.R.L. 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.*

**JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA**

**Vicepresidente**



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 0416-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE: 296-2019/CPC-INDECOPI-AQP

<b>PROCEDENCIA:</b>	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N.º 1
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DE PARTE
<b>DENUNCIANTE:</b>	FRANCISCO RAFAEL BANDA GONZÁLES
<b>DENUNCIADO:</b>	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. INTERBANK
<b>MATERIAS:</b>	MÉTODOS COMERCIALES COERCITIVOS MEDIDA CORRECTIVA
<b>ACTIVIDAD:</b>	OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

*SUMILLA: Se confirma la Resolución 1668-2019/CCI, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, por infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que la entidad financiera modificó unilateralmente las condiciones contractuales del programa “Interbank Benefit”, sin poner ello en conocimiento del denunciante, generando un descuento indebido de las millas acumuladas.*

*Asimismo, se confirma la Resolución 1668-2019/CCI, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria se allanó al extremo referido a que no atendió adecuadamente el reclamo N.° 23664840 interpuesto por el denunciante el 29 de noviembre de 2018.*

*Por último, se confirma la Resolución 1668-2019/CCI, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria se allanó al extremo referido a que no atendió adecuadamente el reclamo N.° 23958863 interpuesto por el denunciante el 11 de enero de 2019.*

**SANCIÓN: 1 UIT**

Lima, 12 de febrero de 2020

## ANTECEDENTES

1. El 5 de marzo de 2019, el señor Francisco Rafael Banda González (en adelante, el señor Banda) denunció al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank (en adelante, el Banco)<sup>1</sup> ante la Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N.º 1 (en adelante, la Comisión), manifestando lo siguiente:
  - (i) Es titular de la tarjeta de crédito Visa Signature 410-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353, con una línea de crédito de S/ 39 700,00, producto financiero contratado con el Banco;
  - (ii) el denunciado informaba en su página web de la existencia de un programa denominado “Interbank Benefit”, que consistía en la acumulación indeterminada de millas por la realización de diversos pagos y consumos con la tarjeta de crédito Visa Signature, lo que lo motivó a adquirir la tarjeta antes mencionada;
  - (iii) por cada S/ 3,50 de consumo con su tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353 acumulaba una (1) milla. Asimismo, por pagos en supermercados, tiendas por departamentos, grifos y taxis digitales acumulaba dos (2) millas, llegando a acumular un total de 2 171 698 millas;
  - (iv) en octubre, verificó que la cantidad de millas que acumuló hasta ese entonces se había reducido gradualmente, pese a no haber realizado ningún canje de millas;
  - (v) el 29 de noviembre de 2018, solicitó al Banco, mediante el requerimiento 23664840, un reporte detallado del programa “Interbank Benefit”;
  - (vi) el 4 de diciembre de 2018, recibió una carta de respuesta mediante la cual le comunicaron que el máximo de millas que podría acumular al mes por los consumos que realizará con su tarjeta de crédito sería solo por el importe total de su línea de crédito aprobada, la cual ascendía a la suma de S/ 39 700,00, y;
  - (vii) luego de haber remitido sendas comunicaciones al denunciado, el 11 de enero de 2019, acudió a una de las agencias del Banco con la finalidad de solucionar su problema; sin embargo, se le informó que las condiciones contractuales de las millas habían cambiado el 29 de agosto de 2018 y que por ese motivo se le estaba descontando el excedente; no obstante, dicha notificación nunca fue recibida.

En atención a lo anterior, el señor Banda solicitó como medida correctiva que el Banco cumpliera con devolver 1 791 922,22 millas del Programa “Interbank Benefit”.

Asimismo, solicitó el pago de las costas y costos del procedimiento.

---

<sup>1</sup> RUC: 20100053455. Domicilio fiscal en Av. Carlos Villarán N.º 140 Urb. Santa Catalina, Lima-Lima-La Victoria según la información obtenida en [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe).

3. En sus descargos, el Banco manifestó, entre otros puntos, lo siguiente:
- (i) La denuncia interpuesta por el señor Banda era improcedente, en tanto este no calificaba como consumidor de acuerdo con los términos del Código;
  - (ii) del detalle de las operaciones realizadas por el denunciante con cargo a su tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353 se advertía que estas correspondían al pago de derechos registrales efectuados en su calidad de Notario Público;
  - (iii) se reservaba el derecho de modificar los reglamentos, normas y condiciones del programa “Interbank Benefit” para la obtención de los beneficios, siendo que, dicha información se encontraba disponible en la página web [www.Interbankbenefit.pe](http://www.Interbankbenefit.pe);
  - (iv) formuló allanamiento respecto a la imputación referida a la atención inadecuada del reclamo 23664840, interpuesto el 29 de noviembre de 2018;
  - (v) formuló allanamiento respecto a la imputación referida a la atención inadecuada del reclamo interpuesto el 11 de enero de 2019 y respecto a la falta de entrega del cargo de notificación de la carta del 29 de agosto de 2018, y;
  - (vi) el señor Banda no presentó ningún medio probatorio que permitiera acreditar que se le había obstaculizado la interposición del reclamo a través del Libro de Reclamaciones el 11 de enero de 2019.
4. Por Resolución 1668-2020/CC1 del 14 de agosto de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Banda contra el Banco, por infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera modificó unilateralmente las condiciones contractuales del programa “Interbank Benefit”, sin poner en conocimiento del denunciante dicha modificación, generando un descuento indebido de las millas acumuladas, sancionándolo con 5 UIT;
  - (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Banda contra el Banco, por presunta infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no se encontraba obligada a brindar respuesta a las comunicaciones remitidas por el denunciante el 12, 13 y 27 de diciembre de 2018 y 7 de enero de 2019, toda vez que estas hacían referencia a un reclamo interpuesto el 6 de diciembre de 2018;
  - (iii) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Banda contra el Banco, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, en virtud del allanamiento realizado por el denunciado referido al extremo que no atendió adecuadamente el reclamo 23664840, interpuesto el 29 de noviembre de 2018 por el denunciante, sancionándolo con una amonestación;
  - (iv) declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Banda contra el Banco, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° del Código, toda vez que la entidad financiera se allanó al extremo de la denuncia que versaba sobre la atención inadecuada del reclamo 23958863, interpuesto por el denunciante el 11 de enero de 2019, sancionándolo con una amonestación;



- (v) declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Banda contra el Banco, por presunta infracción del artículo 152° del Código, en tanto no quedó acreditado que el 11 de enero de 2019, la entidad bancaria haya obstaculizado la interposición de un reclamo en su Libro de Reclamaciones;
- (vi) ordenó al Banco como medidas correctivas que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de dicha resolución, cumpliera con: (a) devolver a favor del denunciante 725 221 “Millas Benefit”; (b) remitir al denunciante la comunicación correspondiente a la modificación de las condiciones contractuales de programa “Interbank Benefit”, otorgándole un plazo para su aplicación; (c) atender adecuadamente el reclamo 23664840 interpuesto por el denunciante el 29 de noviembre de 2018; y, (d) atender adecuadamente el reclamo 23958863, interpuesto por el denunciante el 11 de enero de 2019;
- (vii) ordenó al Banco que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de dicha resolución cumpliera con pagar al señor Banda la suma de S/ 36,00 por concepto de costas del procedimiento;
- (viii) exoneró al Banco de los costos del procedimiento solicitados por el señor Banda, por los extremos referidos a la atención inadecuada de los reclamos 23664840 y 23958863, en virtud del allanamiento formulado por el denunciado; y,
- (ix) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracción y Sanciones del Indecopi.

5. El 2 de setiembre de 2019, el señor Banda presentó un recurso de apelación contra la Resolución 1668-2019/CC1, manifestando lo siguiente:

- (i) En su denuncia solicitó como petitorio que se ordene la devolución de 1 791 922 “Millas Benefit” que acumuló válidamente con los consumos realizados con su tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353; sin embargo, la Comisión mediante la resolución apelada, pese a que declaró fundada su denuncia, ordenó como medida correctiva que el Banco cumpliera con devolver 725 221 “Millas Benefit”, cifra que difería de lo solicitado;
- (ii) en el considerando 44 y 45 de la resolución apelada, la Comisión omitió emitir un pronunciamiento o fundamentación que respondiera por qué se determinó que la cantidad de “Millas Benefit” que el Banco le debía devolver ascendía únicamente a 725 221;
- (iii) al haberse declarado fundada su denuncia, por lógica jurídica y congruencia procesal, la Comisión debió amparar la devolución de la totalidad de las millas solicitadas, y;
- (iv) al momento de realizar la liquidación de las millas que le corresponden, se debió considerar su cuantificación del mes de octubre de 2018 hasta el 28 de febrero de 2019.

6. El 16 de setiembre de 2019, el Banco presentó recurso de apelación contra la Resolución 1668-2019/CC1, manifestando lo siguiente:

- (i) La denuncia debió ser declarada improcedente, toda vez que el señor Banda no tenía la calidad de consumidor merecedor de la tutela especial que otorgan las normas del Código;
- (ii) del detalle de las operaciones realizadas por el denunciante con cargo a su tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353 se advertía que estas correspondían al pago de derechos registrales efectuados en su calidad de Notario Público;
- (iii) reiteró que se reservaba el derecho de modificar los reglamentos, normas y condiciones del programa “Interbank Benefit” para la obtención de los beneficios, siendo que, dicha información se encontraba en la página web [www.Interbankbenefit.pe](http://www.Interbankbenefit.pe);
- (iv) la comunicación fue remitida a la dirección física del denunciante de acuerdo con el cargo que adjuntó de la comunicación remitida al señor Banda en el mes de agosto de 2018;
- (v) sin perjuicio de su allanamiento, la Comisión debió declarar la improcedencia de la denuncia presentada por el señor Banda en atención a que este no calificaba como consumidor final;
- (vi) la multa impuesta por la Comisión violaba flagrantemente el principio de Razonabilidad e Interdicción o Proscripción de la Arbitrariedad, toda vez que no se desarrolló como se efectuó la aplicación de dicho principio en el presente caso, ni sustentó de manera debida los motivos por los cuales se fundamentó la multa de 5 UIT;
- (vii) cuando la norma preveía un acto discrecional, el deber de justificar la decisión adquiría mayor relevancia, toda vez que se debía garantizar al administrado una decisión no arbitraria, ello en virtud del principio de Interdicción de la Arbitrariedad, y;
- (viii) la Comisión solo se ha limitado a enumerar alguno de los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, indicando formulas generales sin fundamentar de manera objetiva cada uno de ellos.

7. El 27 de noviembre de 2019, el señor Banda absolvió el recurso de apelación presentado por el Banco, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento y cuestionando el cargo de notificación presentado por el denunciado en los siguientes extremos:

- (i) El cargo de notificación remitido por el Banco para acreditar que le informó sobre la modificación de las condiciones del programa “Interbank Benefit” no contenía los requisitos de una notificación válida, a su vez, indicó que visiblemente este documento había sido insertado con la finalidad de evitar responsabilidad;
- (ii) de las condiciones contractuales establecidas, se verificó que el Banco podía cambiar en cualquier momento sus condiciones; no obstante, para que estas generen validez y se logren ejecutar y/o aplicar, el denunciado estaba obligado a notificar a sus clientes de tales variaciones a través de correo electrónico, y;
- (iii) se debía declarar la inadmisibilidad del medio probatorio ofrecido por el Banco, en tanto el mismo presentaba las siguiente irregularidades: (a) no se observa firma y sello del responsable de la notificación; (b) no expresaba que el contenido de la notificación o comunicación haya sido el cambio de condiciones aplicables al programa “Interbank Benefit”; (c) el cargo se

presentaba en copia simple sin contener información legible; y, (d) durante todo el procedimiento el denunciado señaló que la notificación del cambio de condiciones habría sido el 29 de agosto de 2018, no obstante del cargo remitido se verificó que la fecha de notificación era el 19 de setiembre de 2018.

8. Cabe indicar que en tanto los extremos descritos en los numerales (ii) y (v) del párrafo 4 de la presente resolución no han sido materia de apelación por parte del denunciante, los mismos han quedado consentidos.

## ANÁLISIS

### I. Cuestiones previas:

#### a) Sobre la condición de consumidor final del denunciante

9. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú<sup>2</sup>.
10. En aras de cumplir con tal objetivo, el artículo IV del Título Preliminar del Código define quiénes son llamados “consumidores”, los mismos que son sujetos de tutela en la vía administrativa:

#### ***“Artículo IV. Definiciones.***

*Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

##### *1. Consumidores o usuarios*

*1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*

*1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.*

*1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta”.*

---

<sup>2</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°. Defensa del consumidor. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I. Contenido. El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

11. Como se puede apreciar, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.
12. En su recurso de apelación el Banco solicitó la improcedencia de la denuncia, toda vez que consideró que el señor Banda no calificaba como consumidor merecedor de la tutela especial que otorgan las normas del Código, ello en tanto del detalle de las operaciones realizadas por el denunciante con cargo a su tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353 se advirtió que estas correspondían al pago de derechos registrales efectuados en su calidad de Notario Público.
13. Sobre el particular, de lo señalado por las partes a lo largo del procedimiento, se advierte que no es un hecho controvertido que el Banco otorgó al señor Banda una tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353, siendo así, esta Sala considera que se debe proceder a determinar si dicha tarjeta de crédito fue otorgada al denunciante en virtud de la actividad profesional y/o empresarial que ejercía o desarrollaba el denunciante.
14. Al respecto, si bien el Banco ha señalado a lo largo del procedimiento que el señor Banda no calificaba como consumidor final, en tanto con la tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353 se realizaban operaciones relacionadas con la actividad profesional de dicho denunciante, pues con ella pagaba tasas registrales; esta Sala considera que, en principio, la entidad financiera no ha cumplido con acreditar que el pago de tasas registrales se realizó en el marco del desarrollo de la actividad comercial del denunciante y no en virtud de intereses personales.
15. En este punto, se debe precisar que el Banco no presentó ningún medio probatorio que acredite que la tarjeta de crédito del señor Banda fue otorgada para fines empresariales y/o profesionales, pese a que de acuerdo con el artículo 196° del Código Procesal Civil, que contempla la regulación de la carga de la prueba<sup>3</sup>, quien alega un hecho debe probarlo. Lo que guarda relación con lo establecido en el artículo 173° del Texto Único de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup>, aprobada por Decreto Supremo 004-2019-JUS, respecto al deber de los administrados de aportar pruebas<sup>5</sup> (en adelante, el TUO de la LPAG). Por lo que, no se podría determinar que dicha tarjeta de crédito se solicitó para fines empresariales y/o profesionales realizados por el señor Banda.
16. Sin perjuicio de ello, esta Sala considera necesario señalar que el hecho de que un consumidor utilice su tarjeta de crédito para realizar operaciones-pagos, transferencias, entre otros-que guarden relación con la actividad profesional que estos tengan, no lo exime de la protección brindada por las normas de protección al consumidor; toda vez que las tarjetas de crédito pueden ser usadas a libre discrecionalidad de los consumidores.

10. En efecto, de la revisión de los consumos efectuados por el señor Banda con cargo a su tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353, se verificó que este no solo realizó pagos de derechos registrales, sino que también realizó consumos personales, advirtiéndose con ello un uso mixto del producto financiero materia de cuestionamiento.
11. En virtud de lo antes expuesto, este Colegiado considera que corresponde desestimar la solicitud de improcedencia planteada por el Banco, en tanto: (i) el denunciado no acreditó que la tarjeta de crédito Visa Signature 4110-\*\*\*\*-\*\*\*\*-1353 haya sido solicitada para fines empresariales; y, (ii) de la revisión de las operaciones efectuadas con dicha tarjeta, se advirtió un uso mixto de la misma. Razón por la cual, esta Sala considera que el señor Banda califica como consumidor protegido por las normas de protección al consumidor.
12. Por último, el Banco señaló en su recurso de apelación que, respecto de los allanamientos formulados, la Comisión debió verificar y/o analizar primero la procedencia de la denuncia.
13. Sobre ello, en tanto se ha determinado que la denuncia presentada por el señor Banda es procedente, toda vez que este ostenta la calidad de consumidor bajo los términos del Código, y, considerando que se acogió la solicitud de allanamiento formulada por el Banco, otorgándole los beneficios establecidos en el Código, esta Sala considera que corresponde desestimar lo señalado por el denunciado al respecto y confirmar dichos extremos de la resolución venida en grado.

## II. Sobre los métodos comerciales coercitivos

17. Al respecto, el artículo 56°.1 literal c) del Código señala que los proveedores no pueden modificar sin el consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirieron un producto o contrato de servicio, inclusive si el proveedor considerara que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor<sup>6</sup>.

---

3 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.

4 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°. Motivación del acto administrativo. (...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

5 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444-LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 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.

18. En su escrito de denuncia, el señor Banda señaló que, desde el mes de octubre de 2018, advirtió una reducción en las millas acumuladas, siendo informado que ello se debió a una modificación en las condiciones contractuales del Programa “Interbank Benefit” realizada en agosto de 2018, estableciéndose que ya no se podría acumular millas por un importe mayor a la línea de crédito otorgada a cada tarjeta de crédito; por lo que el Banco procedió a descontar las millas en exceso.
19. En su defensa, el Banco manifestó que se reservaba el derecho de modificar los reglamentos, normas y condiciones para la obtención de los beneficios, poniendo a disposición de los consumidores dicha información a través de la página web [www.interbankbenefit.pe](http://www.interbankbenefit.pe).
20. La Comisión declaró fundado el presente extremo de la denuncia, en tanto consideró que la entidad bancaria modificó unilateralmente las condiciones
21. De otro lado, el Banco en su recurso de apelación reiteró que se reservaba el derecho de modificar los reglamentos, normas y condiciones del programa “Interbank Benefit” para la obtención de los beneficios, siendo que dicha información se encontraba disponible en la página web [www.Interbankbenefit.pe](http://www.Interbankbenefit.pe).
22. Asimismo, el denunciado indicó que la comunicación fue remitida a la dirección física del denunciante y, con la finalidad de acreditar lo señalado, remitió el cargo de la notificación realizada.
23. Por otro lado, mediante escrito de fecha 27 de noviembre de 2019, el señor Banda cuestionó el cargo de notificación remitido por el Banco, en tanto señaló que el mismo presentaba las siguientes irregularidades: (a) no se observaba firma y sello del responsable de la notificación; (b) no expresaba que el contenido de la notificación o comunicación haya sido el cambio de condiciones aplicables al programa “Interbank Benefit”; (c) el cargo se presentaba en copia simple sin contener información legible; y, (d) durante todo el procedimiento el denunciado señaló que la notificación del cambio de condiciones habría sido el 29 de agosto de 2018; no obstante, del cargo remitido se verificó que la supuesta fecha de notificación fue el 19 de setiembre de 2018.

---

6 LEY 29571. MODIFICADO POR EL DECRETO LEGISLATIVO 1308 DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56°. Métodos comerciales coercitivos. -

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...)

(c) Modificar, sin el consentimiento expreso del consumidor, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio, inclusive si el proveedor considera que la modificación podría ser beneficiosa para el consumidor. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que él así lo haya autorizado expresamente y con anterioridad.

(...).

contractuales del programa “Interbank Benefit”, sin poner ello en conocimiento del denunciante.

24. Sobre el particular, de la revisión de los “Términos y Condiciones” del programa “Interbank Benefit” publicados en su página web<sup>7</sup> se verificó que el Banco estableció que podía modificar los reglamentos, normas y condiciones de dicho programa, pero que dichas modificaciones serían comunicadas a los consumidores a través de correos electrónicos. Lo cual fue señalado por el propio denunciado a lo largo del procedimiento.
25. Así, no es un hecho controvertido que el Banco pueda modificar los reglamentos, normas y condiciones del programa “Interbank Benefit”; siendo así, esta Sala considera que lo que se debe verificar es si el denunciado cumplió con comunicar dichas modificaciones al señor Banda.
26. Sobre ello, de la revisión de la carta de fecha 4 de diciembre de 2018, remitida por el Banco al señor Banda, se verificó que el denunciado le informó al consumidor que, a través de una comunicación remitida el 29 de agosto de 2018, había procedido a informarle sobre la modificación realizada a las condiciones del programa “Interbank Benefit”<sup>8</sup>.
27. Al respecto, el Banco en su escrito de apelación señaló que remitió una comunicación en físico al señor Banda en el mes de agosto de 2018 y, con la finalidad de acreditar lo señalado, adjuntó copia del cargo de notificación de la aludida comunicación.
28. En ese sentido, de la revisión el cargo de notificación presentado por el Banco, esta Sala verifica lo siguiente: (i) el cargo tiene como fecha de recepción el 19 de setiembre de 2018; y, (ii) en el cargo de notificación hace referencia a una “Carta Benefit” de fecha 12 de setiembre de 2018; conforme se puede verificar de la imagen adjunta a continuación:

---

7 <https://www.interbankbenefit.pe/terminos-y-condiciones>, revisada el 05 de febrero de 2020.

8 Ver foja 31 del expediente.

**Imagen N.º 1**

**CARGO DE ENVÍO DE LA CRATA BENEFIT**

00911956 - 000122  
T 000122  
14/09 al 20/09  
INTERBANK - CAMPAÑA - 6 DIAS  
CARTA BENEFIT-12-09-18  
BANDA GONZALEZ FRANCISCO RAFAEL  
0007988181  
AV PASEO DE LA REPUBLICA NRO 385 INT PISO2  
CM:L13-11  
L13  
E:02  
FORMA Ó SELLO  SI  NO  
DNI  SI  NO  
Observaciones  
Dir. Recup.

01-C

SETIEMBRE 2018  
14 15 17 18 19 20

1 titular  1 Se mudo  
 2 familiar  11 Dir no existe  
 3 empleado(a)  12 Dir incompleta  
 4 vigilante  8 Ya no laboral  
 5 sello  5 No permite  
 6 buzón  19 No hay acceso  
 7 bajo/p  14 Otros .....

INMUEBLE  
 Casa  
 Condominio/Dpto./E.iff.  
 Quinta  
 Local / Tienda

PISOS  
 Uno  
 Dos  
 Tres a +

COLOR  
 Gama blanco  
 Gama rojo  
 Gama azul  
 Gama amarillo  
 Gama verde  
 Otros .....

PUERTA  
 Madera  Vidrio  
 Metal  Metal con vidrio

Visita 18/08/2018 2 am 12 - mas

29. Siendo así, este Colegiado considera que el cargo antes mencionado, no corresponde a la comunicación referida por el Banco, toda vez que dicho cargo tiene como fecha de notificación el 19 de setiembre de 2018 y la comunicación de la modificación de las condiciones del programa “Interbank Benefit”-según lo señalado por el propio denunciado-fue remitida al denunciante el 29 de agosto de 2018.
30. Cabe precisar que, de la revisión del expediente no se verificó ningún otro medio probatorio que permita acreditar que el Banco haya informado al señor Banda de la modificación de las condiciones aplicables al programa “Interbank Benefit”, ni del descuento de las millas acumuladas en exceso.
31. En virtud de todo lo antes mencionado, este Colegiado considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Banda contra el Banco, en tanto se verificó que la entidad financiera modificó unilateralmente las condiciones contractuales del Programa “Interbank Benefit”, sin poner ello en conocimiento del denunciante.

III. Sobre la medida correctiva ordenada

32. El artículo 114º del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias<sup>9</sup>.



33. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa<sup>10</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>11</sup>.
34. La Comisión ordenó como medidas correctivas, entre otras, que el Banco cumpla con devolver 725 221 “Millas Benefit” al señor Banda.
35. De otro lado, el señor Banda en su escrito de apelación señaló que, pese que su denuncia fue declarada fundada, la medida correctiva ordenada no guardaba congruencia con lo solicitado, pues en su escrito de denuncia solicitó que se devuelva 1 791 922 millas y la Comisión ordenó solo la devolución de 725 221 “Millas Benefit”.
36. Asimismo, el señor Banda señaló que al momento de realizar la liquidación de las millas que le correspondían, se debió considerar su cuantificación desde el mes de octubre de 2018 hasta el 28 de febrero de 2019.
37. Al respecto, de la revisión de la denuncia presentada por el señor Banda, se verificó que dicho consumidor señaló como petitorio de la misma, que el Banco cumpla con devolver la suma de 1 791 922 “Millas Benefit” descontadas entre el periodo de octubre al 28 de febrero de 2019. Asimismo, con la finalidad de acreditar los consumos realizados, las millas ganadas y las millas descontadas por el Banco, el señor Banda presentó un reporte de los consumos realizados con su tarjeta de crédito.
38. En ese sentido, de la revisión del reporte de consumos de la tarjeta de crédito del denunciante, esta Sala advierte que en el mismo solo abarcaba el periodo de tiempo del 3 de setiembre de 2018 al 1 de diciembre de 2018; no existiendo ningún medio probatorio adicional que acredite el número de millas ganadas por denunciante y descontadas por el denunciado entre el 1 de diciembre de 2018 al 28 de febrero de 2019. Lo cual, a criterio de este Colegiado es importante para determinar las millas descontadas indebidamente por el Banco al denunciante.

---

9 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. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

10 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 115°. Medidas correctivas reparadoras.115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e in mediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.  
(...).

11 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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 (...).

39. Siendo así, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que ordenó en calidad de medida correctiva que el Banco, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, cumpliera con devolver 725 221 “Millas Benefit” al señor Banda; y en consecuencia, se ordena como tal que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, el Banco cumpla con: (i) determinar y acreditar al denunciante el total de “Millas Benefit” descontadas indebidamente entre el periodo de octubre de 2018 al 28 de febrero de 2019; y, (ii) devolver al denunciante el total de “Millas Benefit” descontadas indebidamente entre el periodo de octubre de 2018 al 28 de febrero de 2019.
40. A su vez, se informa al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato-podrá comunicarlo a la Comisión, 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<sup>12</sup>.

#### IV. Sobre la sanción impuesta

41. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el principio de razonabilidad<sup>13</sup>, según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del principio de razonabilidad, se encuentra el principio de proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

---

12 RESOLUCIÓN 076-2017-Indecopi/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-Indecopi 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.

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.

13 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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:

(...)

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;

42. Asimismo, el artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>14</sup>.
43. Con relación a este principio, la doctrina sostiene que las autoridades deben prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas pues de lo contrario se propiciaría la comisión de tales infracciones dada la rentabilidad de su comisión<sup>15</sup>. Para lograr dicho objetivo, es preciso que la magnitud de las sanciones sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones, de lo contrario, los administrados recibirían el mensaje de que, aún en caso las conductas infractoras fuesen detectadas, el beneficio obtenido con la infracción será superior a la sanción administrativa, razón por la que podrían optar por cometer la infracción.
44. En el presente caso, la Comisión sancionó al Banco con una multa de 5 UIT, por infracción del artículo 56°.1 literal c) del Código, por la modificación unilateral de las condiciones contractuales del programa “Interbank Benefit”, sin poner en conocimiento del denunciante dicha modificación.
45. En su apelación, el Banco señaló que la multa impuesta por la Comisión violaba flagrantemente el principio de Razonabilidad e Interdicción o

- 
- 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.

14 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 112°. Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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. Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos

Proscripción de la Arbitrariedad, toda vez que no se desarrolló como se efectuó la aplicación de dicho principio en el presente caso, ni sustentó de manera debida los motivos por los cuales se fundamentó la multa de 5 UIT.

46. Asimismo, indicó que cuando la norma prevé un acto discrecional, el deber de justificar la decisión adquiere mayor relevancia, toda vez que se debe garantizar al administrado una decisión no arbitraria, ello en virtud del principio de Interdicción de la Arbitrariedad. A su vez, indicó que la Comisión solo se había limitado a enumerar alguno de los criterios establecidos en el artículo 112° del Código, indicando formulas generales sin fundamentar de manera objetiva cada uno de ellos.
47. Al respecto, contrariamente a lo afirmado por el Banco, esta Sala verifica que la Comisión fundamentó la determinación de la multa sobre la base de tres (3) de los criterios recogidos en el Código, siendo ellos: (i) el beneficio ilícito; (ii) el daño resultante y naturaleza del perjuicio causado; y, (iii) los efectos generados en el mercado.
48. Respecto del beneficio ilícito, la Comisión señaló que el mismo consistía en el ahorro obtenido por el Banco al haber modificado indebidamente las condiciones correspondientes a la acumulación de millas vinculada a las tarjetas de crédito que ofrecía en el mercado; por otro lado, respecto del daño resultante, dicho órgano resolutorio señaló que dicho elemento se veía reflejado en el presente caso en la afectación generada al señor Banda al descontarle indebidamente las “Millas Benefit” que había acumulado.

---

de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

15 MORÓN, JUAN CARLOS. COMENTARIOS A LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Lima: Gaceta Jurídica, 2006. P. 627. "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, sino su aspecto represivo carecería de sentido. Calificar o sancionar una conducta prohibida pero que genere alta rentabilidad con una sanción leve, es una invitación a transgredir la norma".

16 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título preliminar. Artículo IV. Principios del Procedimiento Administrativo. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho 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.

49. Por último, respecto de los efectos generados en el mercado, la Comisión manifestó que la conducta del denunciado causaba un efecto negativo en el mercado de servicios financieros, consistente en la desconfianza generada entre los consumidores o usuarios de los servicios del programa “Interbank Benefit”.
50. Siendo así, esta Sala considera que la Comisión sí fundamentó y/o motivó de forma adecuada la determinación de la multa impuesta en el presente procedimiento.
51. Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera que, conforme al principio de predictibilidad<sup>16</sup> que orienta el procedimiento administrativo, el monto de la multa a ser impuesta debe ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relación a dos a entidades de intermediación financiera por conductas similares a las analizadas en el presente extremo.
52. En ese sentido, teniendo en cuenta que en procedimientos anteriores iniciados como consecuencia de la modificación unilateral de condiciones contractuales la Sala ha impuesto multas de 1 UIT<sup>17</sup>, corresponde revocar la resolución impugnada en el extremo que sancionó al Banco con una multa de 5 UIT; y, en consecuencia, sancionarlo con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 56°.1 literal c) del Código, por cuanto se verificó que modificó unilateralmente las condiciones del programa “Interbank Benefit”, sin comunicar ello al denunciante.
53. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del TUO de LPAG<sup>18</sup>, se requiere al denunciado el cumplimiento espontáneo de dicha prestación, 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.

V. Sobre las medidas correctivas ordenadas, la sanción impuesta y la inscripción en el RIS del Banco, en virtud de los extremos referidos a que no atendió adecuadamente los Reclamos 23664840 y 23958863

---

17 Resolución 0896-2017/SPC-Indecopi del 27 de febrero de 2017, Resolución 0969-2017/SPC-Indecopi del 1 de marzo de 2017 y Resolución 1711-2017/SPC-NDECOPI del 16 de mayo de 2017.

18 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N.º 004-2019-JUS.

Artículo 205. Ejecución forzosa

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:

(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

19 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS.

Artículo 6°. Motivación del acto administrativo.

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...).

54. Atendiendo a los argumentos expuestos, y considerando que el Banco no cuestionó la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta ni la inscripción en el RIS respecto de las imputaciones referidas a que no atendió adecuadamente los Reclamos 23664840 y 23958863, tipificadas como infracción al artículo 88° del Código, esta Sala asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre los mismos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG19; en consecuencia, corresponde confirmarlos.
55. A su vez, se reitera al Banco que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. Asimismo, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión, 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.

#### VI. Sobre la remisión de la resolución a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

56. Este Colegiado considera que, habiéndose verificado la comisión de la conducta infractora imputada contra el Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP constituye la entidad reguladora y supervisora de las empresas que operan en el sistema financiero nacional, corresponde a la Sala remitirle periódicamente copia de las resoluciones que imponen sanciones a dichas empresas en virtud de los procedimientos seguidos en su contra, para que, en el marco de sus competencias, adopte las medidas que considere pertinentes.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, por infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que la entidad financiera modificó unilateralmente las condiciones contractuales del programa “Interbank Benefit”, sin ponerlo en conocimiento del denunciante, generando un descuento indebido de las millas acumuladas.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria se allanó al extremo referido a que no atendió adecuadamente el reclamo N.° 23664840 interpuesto por el denunciante el 29 de noviembre de 2018.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Francisco Rafael Banda Rodríguez contra Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, por infracción del numeral 88.1 del artículo 88° de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que la entidad bancaria se allanó al extremo referido a que no atendió

adecuadamente el reclamo N.º 23958863 interpuesto por el denunciante el 11 de enero de 2019.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que ordenó al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank como medida correctiva que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de dicha resolución, cumpliera con devolver al señor Francisco Rafael Banda Gonzáles, 725 221 “Millas Benefit”; y en consecuencia, se ordena al denunciado como tal que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) determinar y acreditar al denunciante el total de “Millas Benefit” descontadas indebidamente entre el periodo de octubre de 2018 al 28 de febrero de 2019; y, (ii) devolver al denunciante el total de “Millas Benefit” descontadas indebidamente entre el periodo de octubre de 2018 al 28 de febrero de 2019.

Informar a Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada ante la Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N.º 1 en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al señor Francisco Rafael Banda González que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato-podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor-Sede Lima Sur N.º 1, 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.

**QUINTO:** Revocar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que sancionó al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank con una multa de 5 UIT; y en consecuencia, sancionarlo con una multa de 1 UIT, por infracción del literal c) del numeral 56.1 del artículo 56º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto se verificó que modificó unilateralmente las condiciones contractuales del programa “Interbank Benefit”, sin poner ello en conocimiento del denunciante, generando un descuento indebido de las millas acumuladas.

**SEXTO:** Requerir al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205º del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS20, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

**SÉPTIMO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo de las medidas correctivas ordenadas y las sanciones impuestas al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, por las imputaciones referidas a que no atendió adecuadamente los Reclamos 23664840 y 23958863, tipificadas como infracción del numeral 88.1 del artículo 88º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que condenó al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank al pago de costas y costos del procedimiento.

**NOVENO:** Confirmar la Resolución 1668-2019/CC1, en el extremo que dispuso la inscripción del Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**DÉCIMO:** Disponer que la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor remita a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, copia de la presente resolución que sanciona al Banco Internacional del Perú S.A.A. Interbank, para que dicha entidad adopte las medidas que considere pertinentes en el marco de sus competencias.

*Con la intervención de los señores vocales, Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Mónica Eliana Medina Triveño.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
**Presidente**





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 0612-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE: 0335-2018/CPC-INDECOPI-AQP

<b>PROCEDENCIA:</b>	COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE AREQUIPA
<b>PROCEDIMIENTO:</b>	DE PARTE
<b>DENUNCIANTE:</b>	EDWIN EDUARDO CASTILLO HUAMÁN
<b>DENUNCIADA:</b>	OPERADORA PERUANA DE CINES S.A.C.
<b>MATERIAS:</b>	MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS LIBRO DE RECLAMACIONES AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES
<b>ACTIVIDAD:</b>	ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS CINEMATOGRAFICAS Y CINTAS DE VIDEO

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la empresa emplazada envió mensajes al correo electrónico del denunciante, a efectos de ofrecerle diversos productos y servicios, pese a que no contaba con su consentimiento previo y expreso para el ejercicio de dicha práctica comercial.*

*Asimismo, se revoca la resolución apelada, en los extremos en que se declaró improcedente la denuncia interpuesta contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; 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 en las hojas del libro de reclamaciones virtual del proveedor no existían los acápites pertinentes para consignar: (i) el monto del producto o servicio objeto del reclamo; y, (ii) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivaba su reclamo o queja.*

*- Se declara fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor requería una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.*

*- Se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haberse acreditado que el proveedor exhibió un aviso del libro de reclamaciones en su local comercial que no contenía la glosa “En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe”.*

*- Se declara fundada la misma, por infracción del artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que el proveedor no exhibió un aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.*

#### **SANCIONES:**

*- 1 UIT-por el envío de mensajes sin consentimiento previo y expreso del consumidor.*

*- 1 UIT-por haber omitido consignar dos acápites en la hoja del libro de reclamaciones virtual.*

*- 1 UIT-por haber requerido una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en el libro de reclamaciones virtual.*

*- 1 UIT-por no exhibir un aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento.*

Lima, 28 de febrero de 2020

#### **ANTECEDENTES**

1. Por escritos del 6 y 18 de diciembre de 2018, el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán (en adelante, el señor Castillo) denunció a Operadora Peruana de Cines S.A.C.1 (en adelante, la Operadora), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

- (i) El 3, 7, 10, 14 y 17 de diciembre de 2018, respectivamente, la denunciada remitió a su dirección electrónica laboral abo\*\*\*\*\*tillo@gmail.com, correspondencia no solicitada que versaba acerca de productos y servicios de su empresa;
- (ii) la hoja de reclamación implementada en el libro de reclamaciones virtual de la denunciada no presentaba apartados para consignar el importe reclamado y el pedido a realizar, vulnerando lo dispuesto en el Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento);

1 RUC 20522591344, con domicilio fiscal ubicado en Av. Víctor Andrés Belaunde N.º 280 Int. 301 Urb. El Rosario (frente al colegio Santa Úrsula), San Isidro, Lima, Lima.

- (iii) la denunciada requirió una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual;
- (iv) la Operadora no mantenía a la vista el aviso del libro de reclamaciones

conforme a las características dispuestas en el Reglamento, toda vez que este no contenía la siguiente indicación: “En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe”;

- (v) la denunciada no implementó en su portal web el aviso del libro de reclamaciones conforme a las características dispuestas en el Reglamento; y,
  - (vi) en atención a lo referido, solicitó requerir a la Operadora: (a) abstenerse de remitir publicidad a su correo electrónico; (b) exhibir el aviso del libro de reclamaciones -físico y virtual-de acuerdo con los requisitos incluidos en el Anexo II del Reglamento; y, (c) que se abstenga de requerir la autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.
2. Por Resolución 1 del 8 de enero de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Secretaría Técnica) dispuso, entre otros puntos:
- (i) Admitir a trámite la denuncia interpuesta contra la Operadora, por presunta infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código, en tanto habría remitido a la dirección electrónica del interesado correspondencia no solicitada que versaba sobre productos y servicios de su empresa;
  - (ii) admitir a trámite la denuncia interpuesta contra la Operadora, por presunta infracción del artículo 150° del Código, concordado con el artículo 5° del Reglamento, en tanto la denunciada no habría acondicionado la hoja de su libro de reclamaciones virtual conforme a la normativa vigente, siendo que no se apreciaba en esta los apartados disponibles para consignar el monto reclamado y el pedido a realizar;
  - (iii) admitir a trámite la denuncia interpuesta contra la Operadora, por presunta infracción del artículo 150° del Código, en tanto la denunciada habría requerido una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual;
  - (iv) admitir a trámite la denuncia interpuesta contra la Operadora, por presunta infracción del artículo 151° del Código, concordado con el artículo 9° del Reglamento, en tanto la denunciada no habría actualizado su aviso del libro de reclamaciones, conforme a la normativa vigente, toda vez que no habría contenido la glosa “En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe”; y,
  - (v) admitir a trámite la denuncia interpuesta contra la Operadora, por presunta infracción del artículo 151° del Código, concordado con el artículo 9° del Reglamento, en tanto la denunciada no habría implementado en su portal web un aviso del libro de reclamaciones conforme a la normativa vigente, en tanto no tenía las características representativas del mismo.

3. Por Resolución 2 del 18 de febrero de 2019, la Secretaría Técnica declaró en rebeldía a la Operadora, toda vez que esta empresa no cumplió con presentar sus descargos dentro del plazo concedido para tal fin.
4. El 20 de junio de 2019, se llevó a cabo una audiencia de informe oral ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa (en adelante, la Comisión), la cual contó con la participación de los representantes de ambas partes del procedimiento. En dicha diligencia, el denunciante reiteró los argumentos expuestos en el procedimiento y, adicionalmente, se expuso lo siguiente:
  - (i) La parte denunciante refirió, entre otros aspectos, que:
    - a. Adquirió del proveedor la tarjeta “Club Cinépolis”, siendo que en el acuerdo respectivo no se autorizó el envío de publicidad a su correo electrónico
    - b. al tratar de interponer un reclamo por los hechos denunciados-vinculados a la remisión de publicidad no solicitada-verificó que el aviso del libro de reclamaciones virtual y la hoja del referido libro no presentaban las características pertinentes, en contravención de las disposiciones del Reglamento; y,
    - c. el condicionar el registro de un reclamo a la previa autorización del tratamiento de datos personales, permitiría al proveedor distribuir información privada de su persona a terceros.
  - (ii) Por otro lado, la parte denunciada, señaló -entre otros puntos- que utilizó la tarjeta para enviar promociones a sus clientes y para felicitarlos por su cumpleaños, siendo que, pese a que el denunciante no autorizó el envío de estas misivas a su correo, “por un error de comunicación” se remitió comunicaciones promocionales al titular (cesando esta conducta con posterioridad). Asimismo, el contenido de su portal web “[cumplía] las normas”, en virtud de un procedimiento iniciado previamente sobre el particular.
5. A través de la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP del 27 de junio de 2019, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
  - (i) Declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Operadora, por presunta infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código, al no haberse acreditado que los correos electrónicos remitidos al denunciante hayan afectado y/o mermado significativamente su libertad de elección;
  - (ii) declaró improcedente, por falta de interés para obrar, la denuncia interpuesta contra la Operadora, en los extremos referidos a la presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código; y,
  - (iii) denegó el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante y la solicitud de medidas correctivas planteadas por este.
6. El 5 de agosto de 2019, el señor Castillo apeló la Resolución 362-2019/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 10° 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) adquirió de la Operadora la tarjeta Club Cinépolis identificada con la siguiente numeración 1303 \*\*09 \*\*\*\* 1260, siendo que, al llenar el acuerdo correspondiente, marcó la opción denominada “No deseo recibir publicidad ni promociones”;
- (iii) la Comisión se limitó a dilucidar si la correspondencia controvertida le causaba perjuicio e incluso trasladó a su persona la facultad de “cancelar su suscripción”, a pesar de que la remisión de la correspondencia no fue solicitada;
- (iv) la decisión adoptada por el órgano de primera instancia importaba afirmar que los proveedores se encontraban facultados a enviar publicidad al correo electrónico de sus clientes, aun cuando estos no lo hubieran autorizado, siempre que estas comunicaciones no les perjudicaran;
- (v) la Operadora, al no contar con el aviso del libro de reclamaciones virtual y presencial de acuerdo con el contenido mínimo contemplado en el Anexo III del Reglamento, le causó un perjuicio particular, siendo que no tuvo acceso al “contenido real que dichos avisos deberían tener”;
- (vi) sin perjuicio de ello, la ley no impedía a los consumidores denunciar hechos en los que se presentaran sendos afectados;
- (vii) conforme refirió durante su intervención en la diligencia de informe oral, precisó que autorizar a la Operadora a acceder y dar tratamiento de sus datos personales importaba una afectación particular, pues esta información podía haber sido trasladada a terceros;
- (viii) si bien la Comisión afirmó que la ocurrencia de las conductas denunciadas podía ser perseguida por la autoridad administrativa, esta no dispuso el inicio de un procedimiento de oficio, ni programó ninguna diligencia de fiscalización para tal propósito; y,
- (ix) solicitó el uso de la palabra ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala).

7. Mediante escrito del 8 de noviembre de 2019, la Operadora absolvió el recurso de apelación interpuesto por su contraparte, atendiendo a los siguientes alegatos:

- (i) El denunciante no sustentó la nulidad de la resolución recurrida (la cual se encontraba debidamente motivada), siendo que se limitó a aludir una presunta vulneración del artículo 10° del TUO de la LPAG por no haberse observado el deber de encauzar el procedimiento;
- (ii) el envío de los correos controvertidos no mermó la libertad de elección del consumidor (siendo esta la finalidad de la norma), en la medida que se remitió únicamente material informativo vinculado a la tarjeta adquirida, para que esta pudiera ser utilizada apropiadamente;
- (iii) a mayor abundamiento, el cliente tenía la opción de cancelar su suscripción, a fin de dejar de recibir el contenido cuestionado en su correo electrónico;
- (iv) el señor Castillo carecía de interés para cuestionar las presuntas infracciones de la normativa vinculada al libro de reclamaciones, dado que dichas

- conductas no dieron cuenta de ninguna trasgresión de sus intereses particulares, pues su pretensión se circunscribió a invocar incumplimientos normativos; y,
- (v) sin perjuicio de lo indicado, rechazó las imputaciones realizadas por el denunciante, en la medida que su representada cumplía con la normativa.

## ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la solicitud de informe oral

8. Conforme a lo señalado anteriormente, el señor Castillo solicitó a la Sala que se le conceda una audiencia de informe oral.

**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>.**

10. 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>.
11. 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 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.
12. 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.

---

<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

13. 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.º 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.
14. Así las cosas, el órgano jurisdiccional bajo 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.
15. 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.

---

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.

3 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.

### Sobre la presunta infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código

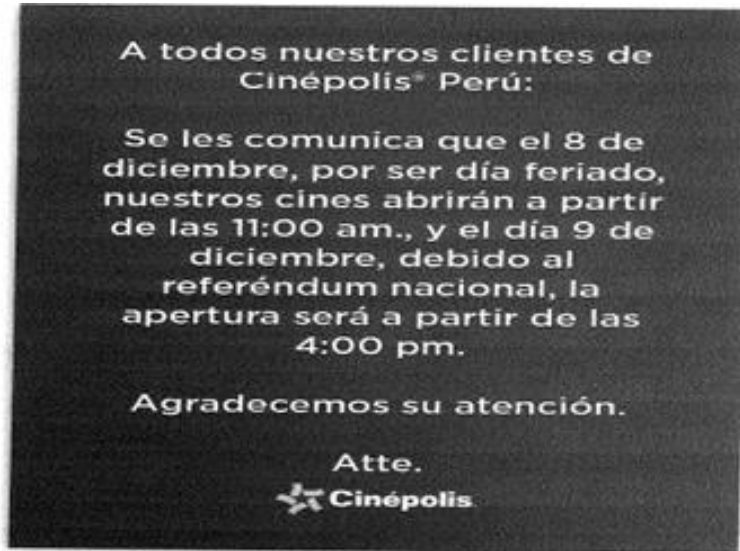
16. El literal e) del artículo 58°.1 del Código, establece que están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas de consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial.
17. En el presente caso, el señor Castillo denunció que el 3, 7, 10, 14 y 17 de diciembre de 2018, respectivamente, la denunciada remitió a su dirección electrónica laboral (abo\*\*\*\*\*tillo@gmail.com), correspondencia no solicitada que versaba acerca de sus productos y servicios.
18. La Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, tras haber considerado que los correos electrónicos remitidos no afectaron de manera significativa la libertad de elección del consumidor, dado que tuvieron un carácter informativo. Aunado a ello, la primera instancia precisó que “de ser que los correos electrónicos remitidos por el denunciado generaban malestar y perjuicio al señor Castillo (...) este último pudo haber activado la (...) opción (...) de cancelar su suscripción para la recepción de ese tipo de correspondencia”.
19. Siendo ello así y, en consideración con los alegatos deducidos por el denunciante en vía de apelación, corresponde a este Colegiado determinar si la denunciada incurrió o no en una contravención del artículo 58°.1 literal e) del Código.
20. En primer lugar, debe desestimarse el pedido de nulidad de la resolución recurrida que fue planteado por el señor Castillo ante esta instancia, pues se verifica que el consumidor no explicó de qué modo la primera instancia habría omitido el deber de encauzar el presente procedimiento.
21. Ahora bien, con el propósito de corroborar el acaecimiento de la conducta infractora alegada por el denunciante, del tenor del artículo 58°.1 literal e) del Código, se desprende que resulta necesario verificar la concurrencia de 2 elementos: (i) el envío de mensajes electrónicos para promover productos y servicios por parte del proveedor; y, (ii) la ausencia de un consentimiento previo proporcionado por el cliente para la remisión de tal contenido.
22. Respecto del primer elemento descrito, la normativa en protección al consumidor destaca de manera clara que el contenido de los mensajes aludidos debe tener carácter promocional, esto es, perseguir que el cliente adquiriera productos o servicios del proveedor, por lo que la autoridad de consumo se encuentra obligada a verificar si, en efecto, las comunicaciones remitidas en el presente caso guardan estas características.
23. En atención a ello, se verifica que la Operadora envió al señor Castillo los siguientes correos electrónicos:



Correo electrónico del 3 de diciembre de 2018:



Correo electrónico del 7 de diciembre de 2018:



[cinepolis.com.pe](http://cinepolis.com.pe)

Si deseas cancelar tu suscripción para recibir este correo, haz clic aquí.  
Consulta el [Aviso de Privacidad](#) de Cinépolis®.

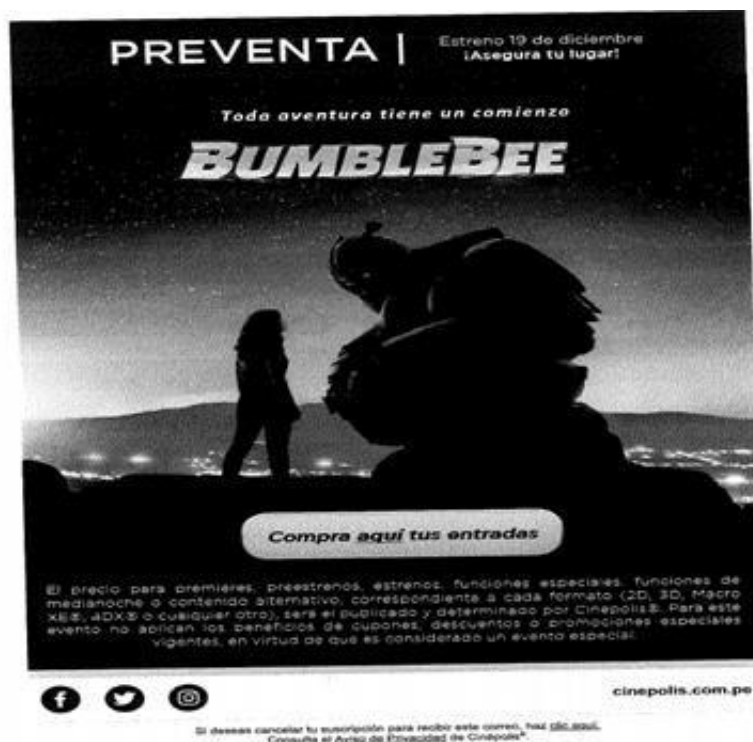
Correo electrónico del 10 de diciembre de 2018:



[cinepolis.com.pe](http://cinepolis.com.pe)

Si deseas cancelar tu suscripción para recibir este correo, haz clic aquí.  
Consulta el [Aviso de Privacidad](#) de Cinépolis®.

Correo electrónico del 17 de diciembre de 2018:



24. De las comunicaciones exhibidas, resulta posible concluir lo siguiente:
- (i) Conforme lo determinó la Comisión, mediante la comunicación remitida al señor Castillo el 7 de diciembre de 2018 únicamente se informó al cliente acerca del horario de atención del proveedor en una fecha determinada, de modo que dicho correo no tenía la condición de promocional;
  - (ii) contrariamente a lo afirmado por el órgano de primera instancia, los correos electrónicos del 10, 12 y 17 de diciembre de 2018, respectivamente, presentaban contenido promocional, en la medida que perseguían que el consumidor acudiera al establecimiento de la Operadora, con el propósito de ver las películas “Aquaman” y “Bumblebee”; y,
  - (iii) los mensajes electrónicos del 3 y 14 de diciembre de 2018, respectivamente, también procuraban que el interesado accediera a los servicios proporcionados por la Operadora, al invitarlo a “redimir” los puntos de la tarjeta adquirida de dicho proveedor, siendo que, de no hacerlo, perdería esta oportunidad.
25. En ese sentido, este Colegiado advierte que el 3, 10, 12, 14 y 17 de diciembre de 2018, la Operadora envió al denunciante comunicaciones para promover sus productos y servicios
26. Dicho esto, en este punto, corresponde corroborar si el señor Castillo brindó su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial.

27. Pues bien, respecto a este segundo elemento para determinar la responsabilidad de la Operadora sobre la presunta infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código, del tenor de las “Condiciones Generales de Afiliación al Programa Club Cinépolis”<sup>6</sup> -cuyo contenido no ha sido controvertido por la denunciada-se advierte lo siguiente:

En adelante denominado EL CINÉFILO, de conformidad con las siguientes condiciones:

NOMBRE <i>Edwin Edwards</i>		<i>Castillo</i>		<i>Panamá</i>		
Nombre(s)		Primer Apellido		Segundo Apellido		
FECHA DE NACIMIENTO Día Mes Año <i>06 07 88</i>			SEXO Femenino Masculino <i>Masculino</i>		ESTADO CIVIL Sótero(a) Casado(a) <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN EXACTA Av. Jr. Calle <i>Diamond Plaza</i>			N° Mz. Lt. <i>K-10</i>		Distrito <i>Panamá</i>	
Departamento <i>Sucumbiqué</i>			Apartado Postal <i>084</i>			
TEL. FIJO <i>466716</i>		TEL. MOVIL <i>959235215</i>		CORREO ELECTRONICO <i>abogado.castillo@panama.com</i>		
AUTORIZO EL USO DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO						
¿DESEA RECIBIR INFORMACIÓN COMERCIAL DE CINÉPOLIS? <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO						

28. En ese sentido, de la lectura de este medio probatorio, se concluye que el consumidor no brindó su consentimiento para el envío de información comercial por parte de la Operadora y, por ende, se verifica el segundo elemento prescrito en el artículo 58°.1 literal e) del Código para la configuración de un método comercial agresivo.
29. Cabe resaltar que, el vínculo consignado en los correos electrónicos remitidos al denunciante, en virtud del cual este podía “cancelar su suscripción” para dejar de recibir la correspondencia cuestionada, no exime de responsabilidad al proveedor por el envío no autorizado de estas comunicaciones, pues la norma es clara al indicar que las mismas solo pueden remitirse previo consentimiento del consumidor (lo cual no ocurrió en el presente caso).
30. Conforme los argumentos expuestos, este Colegiado estima que, contrariamente a lo determinado por la Comisión, se encuentra acreditada la responsabilidad administrativa del proveedor respecto del hecho analizado en este apartado, debiendo precisarse que el perjuicio generado al consumidor quedó evidenciado cuando este se vio sujeto a recibir contenido publicitario no autorizado.

6 En la foja 94 del expediente.

31. Por lo expuesto anteriormente, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra la Operadora; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código, al haberse acreditado que la empresa emplazada envió mensajes al correo electrónico del denunciante, a efectos de ofrecerle diversos productos y servicios, pese a que no contaba con su consentimiento previo y expreso para el ejercicio de dicha práctica comercial.

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

32. 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 partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
33. El artículo 108° del Código refiere en relación con 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>7</sup>.
34. En el presente caso, el señor Castillo denunció que la Operadora no implementó el aviso de su libro de reclamaciones (en su página web y en su establecimiento comercial) con arreglo a las características detalladas en el Anexo II del Reglamento.

---

7 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 los partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo N.º 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.

35. Asimismo, el denunciante refirió que la hoja de reclamación incluida en el libro de reclamaciones virtual de la denunciada no contaba con los requisitos exigidos en el Anexo I del Reglamento y, aunado a ello, manifestó que el proveedor requirió una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en el libro de reclamaciones virtual.
36. La Comisión declaró improcedente la denuncia interpuesta en lo concerniente a las conductas detalladas precedentemente, al estimar que las mismas no daban cuenta de una afectación directa para el denunciante, siendo que este mas bien “estaría actuando en un rol de fiscalizador (...) de las obligaciones del proveedor”, afirmando únicamente la existencia de infracciones normativas “sin siquiera invocar un perjuicio o daño ocasionado a su persona como consecuencia de las mismas”.
37. Así, la primera instancia concluyó que el señor Castillo no se encontraba legitimado para solicitar la tutela de la autoridad administrativa de consumo por la afectación de intereses colectivos.
38. Teniendo en cuenta lo anterior, corresponde determinar si la denuncia interpuesta por el señor Castillo contra la Operadora era no procedente, respecto de los extremos vinculados a la presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código.
39. De conformidad con el artículo 118° del TUO de la LPAG2, 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.
40. 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>.
41. 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.
42. 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.
43. 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 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>.

44. Retomando el análisis del caso en concreto, a partir de la revisión del escrito de denuncia y de los argumentos deducidos por el consumidor durante el informe oral llevado a cabo ante la Comisión, se advierte que el señor Castillo 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.
45. Lo anterior, se aprecia desde el momento en que el señor Castillo adujo que tuvo la intención de interponer un reclamo contra la denunciada en su libro de reclamaciones, sin haberlo hecho finalmente por algunos incumplimientos de la administrada en relación con la normativa vinculada al libro de reclamaciones.
46. En concordancia con ello, cabe resaltar que el consumidor manifestó desde un inicio del procedimiento que le generó un agravio el hecho que: (i) la denunciada no reflejara en su aviso del libro de reclamaciones toda la información de dicha herramienta; y, (ii) no se le permitiera explicar el pedido vinculado al reclamo que buscaba presentar ni consignar el importe que, consideraba, esta disconformidad involucraba.
47. Complementariamente, resulta razonable inferir que la conducta denunciada referida a que la Operadora requería una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo, le era perjudicial al denunciante, pues ello importaba que no pudiera plantear su reclamo sin cumplir con dicho requerimiento y, además, encontrarse sujeto a que esta información reservada pudiera ser distribuida a terceros.
48. Dicho lo anterior y, al haber sido imputadas las conductas analizadas en este punto por la Secretaría Técnica mediante Resolución 18 (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 la Operadora, en lo concerniente a la presunta infracción de los artículos 150° y 151° del Código.

#### Sobre el libro de reclamaciones

49. El artículo 150° del Código<sup>9</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.

50. De acuerdo con el 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.
51. 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.*

---

8 Esta resolución fue notificada a ladenuciada el 11 de enero de 2019.

9 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.



- 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)

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 considerarán como no presentados."

(Subrayado agregado)

- (i) Sobre la presunta omisión de dos acápites en la hoja del libro de reclamaciones virtual del proveedor
52. En el presente caso, el señor Castillo denunció que la hoja de reclamaciones virtual de la Operadora no presentaba apartados para consignar el monto reclamado y el pedido a realizarse, en contravención a lo dispuesto en la normativa.
53. A fin de probar este alegato, el denunciante remitió dos (2) videos capturados el 6 de diciembre de 2018, a través de los cuales se verificó que el contenido de la hoja de reclamación virtual de la Operadora era el siguiente:

Persona Natural (selected) / Persona Jurídica

Nombre y Apellido: EDUARDO CASTILLO

Razón Social: [Empty]

Domicilio: CAMPO DE MARTE K-10

Departamento: [Empty]

Distrito: PAUCARPATA

Eres menor de edad?  No  Sí

Doc. Identidad: DNI

N. Documento: 45491061

Teléfono: [Empty]

Provincia: [Empty]

E-mail: eduardo\_ccastillo@hotmail.com

DEL CINE

Ciudad: Arequipa, Perú

Conjunto: Cinépolis Arequipa Center

CLASIFICADOR DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

Tipo: Reclamo

Bien Contratado: Servicio

Lugar de Ocurrencia: Página Web

Área de ocurrencia: Lobby

Detalle del Reclamo o Queja: EL 3 DE DICIEMBRE DE 2018 SE ME REMITIO PUBLICIDAD NO SOLICITADA

Detalle del Servicio o Producto: ENVIAN PUBLICIDAD NO SOLICITADA

Enviar

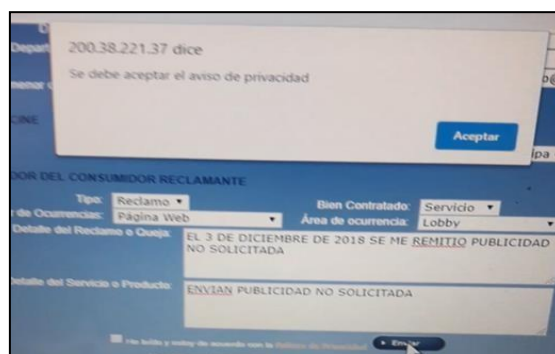
54. De ello, se advierte que, a la fecha de presentación de la denuncia, el proveedor no implementó en la hoja de reclamación virtual puesta a disposición del consumidor los acápites contemplados en el artículo 5° del Reglamento, a fin de consignar: (i) el

monto del producto o servicio objeto del reclamo; y, (ii) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivaba el reclamo o queja.

55. En este punto, cabe agregar que, la Operadora no invocó la existencia de alguna causal que importara su exoneración de responsabilidad respecto de la conducta acreditada.
56. Asimismo, la denunciada no presentó ningún elemento durante el procedimiento que pudiera desvirtuar el incumplimiento advertido con el medio probatorio antes descrito.
57. En virtud de lo expuesto, se revoca la resolución apelada, en el extremo en que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Operadora; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código, al haberse acreditado que en las hojas del libro de reclamaciones virtual del proveedor no existían los acápites pertinentes para consignar: (i) el monto del producto o servicio objeto del reclamo; y, (ii) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivaba su reclamo o queja.

(ii) Sobre el presunto requerimiento de una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo

58. En este punto, el señor Castillo denunció que la Operadora le habría requerido una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.
59. De la revisión de los dos (2) videos presentados por el consumidor, se aprecia que el señor Castillo intentó registrar un reclamo en el libro de reclamaciones virtual de la denunciada; sin embargo, el mismo no fue procesado, en tanto de manera previa a ello el consumidor debía “aceptar el aviso de privacidad”. Ello, se aprecia del detalle siguiente:



60. De lo anterior, se desprende que el proveedor contempló, como un requisito para el registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual, la aceptación indefectible por parte del consumidor de su Política de Privacidad (la misma que, de acuerdo con el documento “Política de Privacidad”<sup>10</sup> importaba que el cliente autorizara a la Operadora para el tratamiento de sus datos personales).

61. Al respecto, resulta pertinente indicar que la normativa pertinente sobre la materia no exige al consumidor aportar la autorización requerida por el proveedor, a fin de permitirle presentar un reclamo a través del libro de reclamaciones virtual.
62. Por lo tanto, esta Sala considera que corresponde revocar la resolución apelada, en el extremo en que se declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Operadora; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 150° del Código, al haberse acreditado que el proveedor requería una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.

#### Sobre el aviso del libro de reclamaciones

63. El artículo 151° del Código<sup>11</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.
64. De acuerdo con el artículo 3°.1 del Reglamento<sup>12</sup>, se entiende por libro de reclamaciones al 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.
65. Asimismo, el numeral 3.5 del artículo 3° del Reglamento<sup>13</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.

---

10 En las fojas 9 a 18 del expediente.

11 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)

12 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:

3.1. Libro de reclamaciones: 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.

13 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.

14 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.

(i) Sobre la presunta exhibición de un aviso del libro de reclamaciones sin la glosa correspondiente

66. El artículo 9° del Reglamento 14, 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.
67. Atendiendo a ello, conviene traer a colación que el formato establecido en el Anexo II del Reglamento es el siguiente:



68. En el presente caso, el denunciante refirió que la Operadora no mantenía a la vista en su establecimiento comercial el aviso del libro de reclamaciones conforme a la normativa vigente, toda vez que el mismo no contenía la glosa: "En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe".
69. Ahora bien, resulta pertinente traer a colación que, en principio, bajo la aplicación del Principio de Presunción de Licitud<sup>15</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.

---

15 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.

(...)

70. 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 responsabilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 104° del Código.
71. 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>16</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>17</sup>.
72. 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 la Operadora incurrió en la conducta denunciada (a modo de ejemplo, fotografías o registros fílmicos de las instalaciones del proveedor en las cuales se apreciara que el aviso de libro de reclamaciones exhibido no contaba con las características cuestionadas).
73. 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 responsabilidad en este punto.
74. En ese sentido, este Colegiado considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Operadora; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción del artículo 151° del Código, al no haberse acreditado que el proveedor exhibió un aviso del libro de reclamaciones en su local comercial que no contenía la glosa “En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe”.
- (ii) Sobre la presunta exhibición de un aviso de libro de reclamaciones virtual que no contaba con las características establecidas en el Reglamento

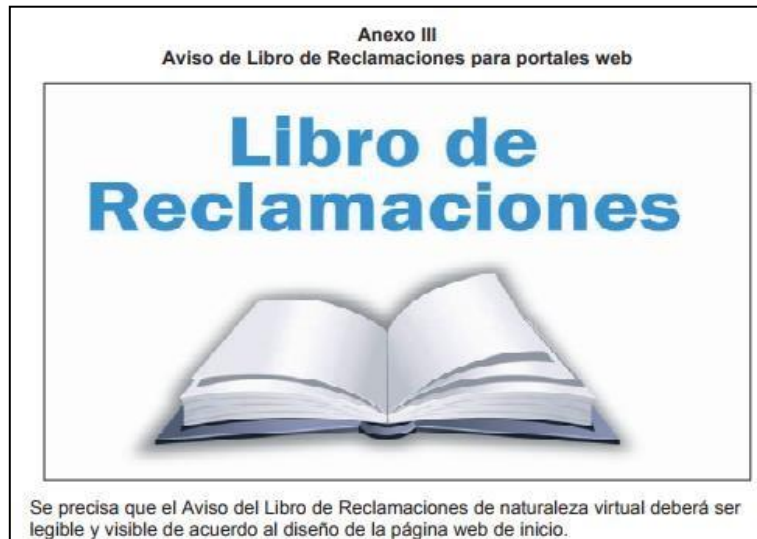
---

16 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.

17 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.

75. Con arreglo a lo prescrito en el artículo 9º del Reglamento, 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:



76. En el presente caso, el denunciante precisó que el aviso del libro de reclamaciones virtual incluido en el portal web de la denunciada no observaba las características señaladas en el acápite previo.
77. En aras de acreditar esta afirmación, remitió dos (2) registros fílmicos capturados el 6 de diciembre de 2018<sup>18</sup>, en los cuales, al ingresar al portal web de la denunciada (cuyo nombre comercial era Cinépolis), se apreciaba lo siguiente:

---

18 Archivos de video denominados “2018-12-06 1325” y 20181206\_121456” incluidos en el CD obrante en la foja 8 del Reglamento.



78. Atendiendo a ello, se verifica que el aviso del libro de reclamaciones virtual del proveedor no observaba las características previamente descritas, contempladas en el Anexo III del Reglamento, de modo que las afirmaciones del denunciante han quedado probadas.
79. En virtud de estas consideraciones, corresponde revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra la Operadora; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 151° del Código, al haberse acreditado que el proveedor no exhibió un aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento.

#### Sobre la graduación de las sanciones

##### (i) Por la infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código

80. 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, integridad o patrimonio de los consumidores y otros criterios que dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión<sup>19</sup>.
81. 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>20</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

<sup>19</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.

82. 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.

83. Tomando en cuenta que esta Sala determinó la responsabilidad administrativa de la Operadora respecto de la infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código atribuida en su contra, corresponde imponer una sanción a dicha empresa por la misma, en atención a los siguientes criterios de graduación:

(i) La probabilidad de detección, que se considera como alta, pues el consumidor contaba con incentivos suficientes para denunciar el hecho controvertido; y, por tanto, la Administración tenía una alta probabilidad de conocerlo y posteriormente sancionarlo;

(ii) el daño resultante, atendiendo a que la denunciada, al ejecutar la conducta sancionada, ocasionó que el consumidor se vea afectado, dado que se veía importunado por información publicitaria no autorizada; y los efectos en el mercado, constituidos por la desconfianza que genera prácticas como la denunciada en los consumidores al entablar sus 81. 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>20</sup> y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

(iii)

---

20 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.



relaciones de consumo, perjudicando a aquellos proveedores que se conducen adecuadamente y cumplen con la normativa.

84. Conforme los criterios expuestos, esta Sala estima que la multa que correspondería imponer a la denunciada en el presente caso asciende a 1 UIT; dado que, en anteriores pronunciamientos, la Sala sancionó la infracción del literal e) del artículo 58°.1 del Código, con dicha multa<sup>21</sup>.
85. Atendiendo a lo expuesto y en observancia de los Principios de Proporcionalidad, Razonabilidad y Predictibilidad, corresponde sancionar a la Operadora con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código.

(ii) Por las infracciones de los artículos 150° y 151° del Código

86. 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>22</sup> (en adelante, el Aplicativo). Cabe precisar que, para el empleo de dicho aplicativo, necesariamente, debe consignarse los ingresos percibidos por el infractor.
87. 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>23</sup>.

---

21 Ver, por ejemplo, las Resoluciones 0636-2017/SPC-Indecopi y 2760-2017/SPC-Indecopi del 6 de febrero y 20 de setiembre de 2017, respectivamente.

Cabe aclarar que, en la última resolución citada, si bien la multa finalmente impuesta no fue de 1 UIT, lo cierto es que la multa base sí correspondía a dicha cantidad.

22 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.

23 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.

88. Dicho 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.
89. 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.
90. En el presente caso, se verifica que las conductas infractoras denunciadas se suscitaron en el año 2018 -fecha en la cual se encontraba vigente la norma antes referida-, motivo por el cual, correspondía el empleo del Aplicativo. Sin embargo, en la medida que no obran en autos los ingresos totales percibidos por el proveedor durante el año 2017<sup>24</sup>, se procederá a emplear los criterios previstos en el artículo 112° del Código, a efectos de graduar la sanción a imponer a la Operadora.
91. 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:

<b>CONDUCTAS /CRITERIOS</b>	<b>Implementación de una hoja de reclamación virtual que no contenía dos acápites</b>	<b>Requerimiento de autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo virtual</b>	<b>Exhibición de un aviso de libro de reclamaciones virtual que no contaba con las características del Anexo III del Reglamento</b>
---------------------------------	---	---	---

---

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)

24 Únicamente obran en autos los ingresos percibidos en su establecimiento comercial ubicado en la ciudad de Arequipa.

<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 presentación de una hoja de reclamación virtual que tuviera los requisitos contemplados en el Reglamento.	Referido al ahorro percibido por la Operadora, en tanto no puso en funcionamiento mecanismos o procedimientos apropiados para colocar a disposición del consumidor el registro de reclamos virtual sin requerir condiciones no exigidas en la normativa para tal propósito.	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.
<b>Efectos en el mercado</b>	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza, en tanto estos no tendrían certeza de que, al momento de registrar un reclamo o queja de manera virtual, se pondría a su disposición la hoja de reclamación con todos los requisitos pertinentes.	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza, en la medida que estos no tendrían certeza de que, para registrar un reclamo o una queja, se les exigirían solo los requisitos estipulados en la normativa.	La conducta verificada genera en los consumidores desconfianza acerca del contenido del aviso de libro de reclamaciones virtual exhibido por los proveedores en el mercado.
<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.

92. Siendo ello así, en estricta observancia de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad<sup>25</sup>, esta Sala estima pertinente imponer a la Operadora las siguientes multas:

<sup>25</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,

- (i) 1 UIT, por infracción del artículo 150° del Código, al haber implementado una hoja de reclamación virtual que no contenía dos acápites<sup>26</sup>;
- (ii) 1 UIT, por infracción del artículo 150° del Código, al haber requerido una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en el libro de reclamaciones virtual<sup>27</sup>; y,
- (iii) 1 UIT, por infracción del artículo 151° del Código, al haber exhibido un aviso de libro de reclamaciones virtual que no contaba con las características del anexo III del Reglamento<sup>28</sup>.

93. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>29</sup>, se requiere a la Operadora el cumplimiento 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

94. 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.

---

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>26</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>27</sup> Ver Resolución 0806-2019/SPC-Indecopi del 25 de marzo de 2019.

<sup>28</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>29</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 205°. Ejecución forzosa.

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

95. 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>30</sup>.
96. Complementariamente, el artículo 116° del Código, contempla que la autoridad administrativa podrá disponer la adopción de medidas correctivas complementarias el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca en el futuro<sup>31</sup>.
97. Respecto de la infracción acreditada del artículo 58°.1 literal e) del Código, el señor Castillo solicitó en su denuncia ordenar a la Operadora cesar el envío mensajes publicitarios a su correo electrónico (abo\*\*\*\*\*tillo@gmail.com).
98. De otro lado, acerca de las infracciones acreditadas de los artículos 150° y 151° del Código, el señor Castillo requirió disponer que su contraparte: (i) cumpla con exhibir el aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a la normativa vigente; y, (ii) se abstenga de requerir la autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.
99. 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.

---

30 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 (...)

31 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 (...)

100. Sin perjuicio de ello, la autoridad administrativa considera oportuno ordenar, de manera adicional, que la Operadora coloque a disposición de los consumidores las hojas de su libro de reclamaciones virtual, conforme al contenido mínimo preestablecido en el artículo 5° del Reglamento.
101. Teniendo en consideración lo anterior, este Colegiado considera que corresponde ordenar a la Operadora, como medidas correctivas, que: (i) se abstenga de remitir publicidad a la dirección electrónica del señor Castillo; (ii) cumpla con exhibir el aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a lo dispuesto en el Anexo III del Reglamento; (iii) coloque a disposición de los consumidores las hojas de su libro de reclamaciones virtual, conforme al contenido mínimo preestablecido en el artículo 5° del Reglamento; y, (iv) se abstenga de requerir a los consumidores una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.
102. En relación con las medidas correctivas ordenadas relativas a las infracciones acreditadas de los artículos 150° y 151° del Código, se informa a la Operadora 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.
103. Finalmente, se informa al señor Castillo que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato dictado por la autoridad administrativa, podrán 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-Indecopi32.

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

104. 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>33</sup>.

---

32 RESOLUCIÓN 076-2017-Indecopi/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-Indecopi 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.

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.

105. El reembolso de las costas<sup>34</sup> y costos<sup>35</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.
106. Dado que se ha verificado que la Operadora infringió los artículos 58°.1 literal e), 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

107. En tanto se ha verificado que la denunciada incurrió en las infracciones de los artículos 58°.1 literal e), 150° y 151° del Código, en aplicación del artículo 119° del Código<sup>36</sup>, corresponde disponer su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi por la infracción verificada.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP del 27 de junio de 2019, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Arequipa, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por infracción del artículo 58°.1 literal e) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que la empresa emplazada envió mensajes al correo electrónico del denunciante, a efectos de ofrecerle diversos productos y servicios, pese a que no contaba con su consentimiento previo y expreso para el ejercicio de dicha práctica comercial.

---

33 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 con 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.

34 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.

35 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 Mutuo y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

36 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.

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; 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 en las hojas del libro de reclamaciones virtual del proveedor no existían los acápites pertinentes para consignar: (i) el monto del producto o servicio objeto del reclamo; y, (ii) el pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motivaba su reclamo o queja.

**TERCERO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; 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 el proveedor requería una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.

**CUARTO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; 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 que el proveedor exhibió un aviso del libro de reclamaciones en su local comercial que no contenía la glosa “En caso de negativa de entrega del libro escribe a libroreclamaciones@Indecopi.gob.pe”.

**QUINTO:** Revocar la Resolución 362-2019/Indecopi-AQP, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta por el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán contra Operadora Peruana de Cines S.A.C.; 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 el proveedor no exhibió un aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

**SEXTO:** Sancionar a Operadora Peruana de Cines S.A.C. de acuerdo con el siguiente detalle:

- 1 UIT-por el envío de mensajes sin consentimiento previo y expreso del consumidor.
- 1 UIT-por haber omitido consignar dos acápites en la hoja del libro de reclamaciones virtual.
- 1 UIT-por haber requerido una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en el libro de reclamaciones virtual.
- 1 UIT-por no exhibir un aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a lo establecido en el Reglamento.

Asimismo, se requiere a Operadora Peruana de Cines S.A.C. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205°



del Texto Único Ordenado de la Ley 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.

**SÉTIMO:** Ordenar a Operadora Peruana de Cines S.A.C., como medidas correctivas, que: (i) se abstenga de remitir publicidad a la dirección electrónica del señor Castillo; (ii) cumpla con exhibir el aviso del libro de reclamaciones virtual conforme a lo dispuesto en el Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones; (iii) coloque a disposición de los consumidores las hojas de su libro de reclamaciones virtual, conforme al contenido mínimo preestablecido en el artículo 5° del Reglamento; y, (iv) se abstenga de requerir a los consumidores una autorización para el tratamiento de datos personales de manera previa al registro de un reclamo en su libro de reclamaciones virtual.

Asimismo, respecto de las medidas correctivas dictadas en relación con las infracciones de los artículos 150° y 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Operadora Peruana de Cines S.A.C. 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, contados 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, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, el señor Edwin Eduardo Castillo Huamán 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 Operadora Peruana de Cines S.A.C. al pago de las costas y los costos del procedimiento.

**NOVENO:** Disponer la inscripción de Operadora Peruana de Cines S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en el presente procedimiento.

*Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio.*

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
**Presidente**