



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : INSTITUTO DEL DERECHO ORDENADOR DEL MERCADO – IDOM
DENUNCIADA : EASY TAXI PERÚ S.A.C
MATERIAS : LIBRO DE RECLAMACIONES NULIDAD
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Easy Taxi Perú S.A.C por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones. Ello, en tanto quedó acreditado que no implementó el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.*

SANCIÓN: *Amonestación*

Lima, 23 de enero de 2019

ANTECEDENTES

1. El 29 de agosto de 2017¹, Instituto del Derecho Ordenador del Mercado² (en adelante, Idom) representado por el señor Paúl Hernán Castro García, denunció a Easy Taxi Perú S.A.C.³ (en adelante, Easy Taxi) ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando que:
 - (i) En agosto de 2017, en su labor de monitoreo de los proveedores que ofrecían productos y servicios *on-line*, ingresó a la página web de Easy Taxi <https://www.easytaxi.com.pe>, para verificar los productos y/o servicios que ofrecía, percatándose que no cumplía con colocar en su página web el Aviso y Libro de Reclamaciones virtual conforme lo señalaba la normativa correspondiente;
 - (ii) por otro lado, Easy Taxi no consignaba en su aplicativo móvil el Libro de Reclamaciones virtual, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 4°B

¹ Complementado con escrito del 5 de setiembre de 2017.

² En defensa de los intereses difusos de los consumidores.

³ RUC 20547872518 con domicilio fiscal ubicado en calle Elías Aguirre 605 int. 602, Lima – Miraflores



- del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento), perjudicando a los consumidores al no poder registrar su reclamo sobre el servicio ofrecido por la denunciada; y,
- (iii) solicitó en calidad de medidas correctivas: (a) que implementara su Libro de Reclamaciones virtual en su página web, así como en el aplicativo móvil conforme a la normativa correspondiente; (b) que se sancione a la denunciada; (c) se le otorgue el porcentaje respectivo de la multa; y, (d) se condene a la denunciada al pago de las costas y costos incurridos en el procedimiento.
2. El 7 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) efectuó una diligencia de verificación en la página web de la denunciada, con la finalidad de contar con mayores elementos de juicio respecto a los hechos denunciados.
3. Mediante Resolución 1 del 18 de setiembre de 2017, se admitió a trámite la denuncia contra Easy Taxi, imputando los siguientes cargos:
- (i) Por presunta infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento en tanto la denunciada: (a) no contaría con el Libro de Reclamaciones virtual en su portal web (<http://www.easytaxi.com.pe>); y, (b) no contaría con el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil; y,
- (ii) por presunta infracción del artículo 151° del Código, en tanto no exhibiría el Aviso del Libro de Reclamaciones virtual en su portal web.
4. El 27 de setiembre de 2017, Easy Taxi presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) Contaba con una Libro de Reclamaciones físico a disposición de los consumidores en su oficina ubicada en la Av. Faustino Sánchez Carrión 147 int. 401, Magdalena del Mar;
- (ii) las relaciones de consumo se realizaban a través del aplicativo móvil y no vía web, por lo que no entraba en la definición de proveedor virtual y no se encontraba obligado a contar con el Libro de Reclamaciones virtual;
- (iii) contaba con diversos medios a través de los cuales sus usuarios podían presentar un reclamo, tales como el aplicativo móvil, correo electrónico, teléfono, red social Facebook y la oficina administrativa;
- (iv) respecto a la infracción referida a que no contaba con el Libro de Reclamaciones virtual en su portal web, la Comisión ya se había pronunciado mediante la Resolución 1050-2016/CC2, la cual declaró infundada la denuncia en tanto no realizaba actividad económica en su



- página web; y, como consecuencia de ello, tampoco se encontraba obligado a implementar un Aviso de Libro de Reclamaciones virtual; y,
- (v) adjuntaba fotografías del Aviso de Libro de Reclamaciones que se encontraba ubicado en la oficina indicada; sin perjuicio de ello, se utilizaba el aplicativo “controla tus reclamos” conforme lo podía verificar la Secretaría Técnica.
5. El 27 de diciembre de 2017, Idom presentó un escrito en el cual absolvía los descargos presentados por Easy Taxi, señalando lo siguiente:
- (i) En sus descargos, Easy Taxi no realizó ningún alegato referido a la falta de implementación del Aviso de Libro de Reclamaciones virtual, por lo que lo denunciado tendría que ser aceptado o meritado como cierto. Asimismo, el 11 de diciembre de 2017, efectuaron nuevamente una revisión de su página web constatándose que no había cumplido con implementar el referido aviso; y,
 - (ii) de acuerdo a la definición de portal web, Easy Taxi sí calificaba como proveedor virtual, en tanto prestaba sus servicios a través de un aplicativo móvil, siendo la página web de la denunciada una extensión de dicha aplicación, por lo que se encontraba obligado a implementar el Aviso y Libro de Reclamaciones virtual;
 - (iii) respecto al criterio invocado por Easy Taxi contenido en la Resolución Final 1050-2016/CC2, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, emitió un pronunciamiento con posterioridad en el cual indicaba que los proveedores tales como la denunciada o Uber, calificaban como proveedores virtuales, en tanto prestaban servicios por medio de aplicativos móviles que ponían a disposición de los usuarios, por lo que debían de implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su portal web, así como en el aplicativo móvil;
 - (iv) teniendo en cuenta que los servicios que brindaba la denunciada podían ser prestados en cualquier sitio de la ciudad, era necesario recurrir a la oficina física para poder interponer un reclamo, lo cual era contrario a los fines perseguidos por las normas de protección al consumidor; y;
 - (v) ninguno de los medios alternativos por los cuales los usuarios podían interponer su reclamo calificaban como Libro de Reclamaciones virtual conforme a la normativa correspondiente.
6. Mediante Resolución 699-2018/CC2 del 6 de abril de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Declaró improcedente, por non bis in ídem, la denuncia interpuesta contra Easy Taxi, por presunta infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en el extremo



- referido a la obligación de la denunciada de contar con el Libro de Reclamaciones en su página web <http://www.easytaxi.com.pe>;
- (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta contra Easy Taxi, por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto la denunciada no implementó el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil, sancionándola con una multa de 1 UIT;
 - (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta contra Easy Taxi, por presunta infracción del artículo 151° del Código, en concordancia con el artículo 9° del Reglamento, en tanto la denunciada no tenía obligación de contar con el Aviso del Libro de Reclamaciones en su página web <http://www.easytaxi.com.pe>;
 - (iv) ordenó a Easy Taxi, en calidad de medida correctiva, que cumpla con implementar en su aplicativo móvil, el Libro de Reclamaciones virtual correspondiente;
 - (v) otorgó a Idom el uno por ciento (1%) de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi;
 - (vi) condenó a Easy Taxi al pago de costas del procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciada de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa; y,
 - (vii) dispuso la inscripción de Easy Taxi en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
7. El 4 de mayo de 2018, Easy Taxi apeló la Resolución 699-2018/CC2 argumentando lo siguiente:
- (i) La Comisión determinó la infracción por analogía, creando una nueva conducta, por extensión, que no se encontraba tipificada en el artículo 150° del Código ni en el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto no solo se establecía la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones virtual en su página web, sino también debía contarse con un Libro de Reclamaciones virtual en el aplicativo móvil, lo cual transgredía las disposiciones que regían la actividad sancionadora del Estado;
 - (ii) de la lectura y análisis del artículo 150° del Código y del artículo 4°-B del Reglamento, no se presentaban los elementos (subjeto y objetivo) del tipo normativo que determinaban la comisión de la infracción, en tanto:
 - (a) no calificaba como proveedor virtual; y,
 - (b) no establecía relaciones de consumo a través de su página web. Asimismo, reiteraba lo señalado por la Comisión en la Resolución 1050-2016/CC2, la cual determinó o la responsabilidad de la denunciada por no contar con el Libro de Reclamaciones virtual en su página web;
 - (iii) en la actualidad se venían discutiendo proyectos de ley que regularían a los proveedores que presten servicios de intermediación o geolocalización, proponiendo como obligación el incorporar en los



- aplicativos móviles o plataformas el Libro de Reclamaciones virtual; no obstante, mientras dicha modificación o ampliación de la norma no ocurra, ninguna autoridad administrativa debía irrogarse la creación de normas, lo cual ocasionaría inseguridad jurídica para los administrados;
- (iv) la Comisión consideró erradamente que página web o aplicativo móvil eran lo mismo, o que era lo mismo decir página y aplicación web o aplicación web y aplicación móvil; no obstante, se podía distinguir claramente la diferencia de conceptos entre portal web, página web y aplicativo móvil. Asimismo, la Comisión no definió que era un aplicativo móvil o la conexión que había entre aplicativo móvil o portal web;
 - (v) la Comisión interpretó de manera errada la definición de portal web utilizada en el párrafo 30 de la resolución apelada, en tanto cuando se hacía referencia a aplicación web era para definir a aquella herramienta web exclusiva de uso en portales web o páginas web y no a un aplicativo móvil, en tanto éste último se instalaba en otra plataforma distinta como un *smartphone*;
 - (vi) aun en el supuesto negado de que se equiparasen las definiciones de portal web y aplicativo móvil, la Comisión estaba recurriendo a una definición extralegal para referirse a una conducta no contemplada normativamente;
 - (vii) la resolución apelada le causó un perjuicio económico, en tanto generaba un alto costo de inseguridad jurídica en las inversiones privadas y extranjeras; y,
 - (viii) solicitó el uso de la palabra a fin de exponer sus argumentos.
8. Por Proveído 1 del 21 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Secretaría Técnica de la Sala) informó a las partes que el expediente fue elevado a esta instancia. Dicho proveído fue notificado al denunciante el 29 de agosto de 2018.
9. El 3 de setiembre de 2018, Easy Taxi presentó un escrito para que se tenga en cuenta al momento de resolver, reiterando argumentos presentados en su recurso de apelación y señalando lo siguiente:
- (i) La controversia discutida en el presente procedimiento había sido resuelta en pronunciamientos previos que no fueron considerados por la Comisión. Adicionalmente a la Resolución 1050-2016/CC2 señalada en su apelación, a través de la Resolución 1375-2018/PS1, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo de Protección al Consumidor N° 1, determinó archivar el procedimiento administrativo sancionador a raíz de una denuncia por hechos similares al presente caso;
 - (ii) la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, se encontraba en pleno debate en el Congreso de la



- República, a través del Proyecto de Ley 1505/2016-CR, por lo que aún ni el Código ni el Reglamento establecían de forma expresa dicha obligación; y,
- (iii) la Comisión citó una definición de *portal web* que en la actualidad no podía ser consultada en alguna fuente debido a que era inexistente o había sido retirada, por lo que no existía un respaldo técnico, jurídico o académico.
10. El 7 de setiembre de 2018, Idom presentó un escrito en el cual absolvía y se adhería a la apelación presentada por Easy Taxi, señalando lo siguiente:
- (i) La autoridad administrativa no había aplicado por analogía la comisión de la infracción ni la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones virtual en aplicativo móvil, siendo que, solo cumplió con señalar que los aplicativos móviles también se encontraban contemplados en las normas de protección al consumidor;
 - (ii) en la resolución apelada se estableció con claridad la conexión existente entre portal web y aplicativo móvil, citando la definición de portal web de la Universidad de Indiana – Estados Unidos;
 - (iii) el aplicativo móvil de Easy Taxi constituía una extensión del portal web, en tanto en dicha plataforma ofrecía el acceso a los servicios publicitados en la página web de la denunciada, por lo que, con el fin de proteger los derechos de los consumidores, era necesario que implementara en su aplicativo móvil el Libro de Reclamaciones virtual;
 - (iv) la Comisión sustentó debidamente la decisión de incluir los aplicativos móviles dentro de los portales web, por los que éstos se encontraban incluidos en el artículo 150° del Código en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento;
 - (v) el hecho que la denunciada no concrete relaciones de consumo en su página web, no constituía una circunstancia que la exima de responsabilidad por no implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, ya que a través del mismo se concretaban sus relaciones de consumo;
 - (vi) no se encontraba conforme con el porcentaje de la multa que le correspondía, realizando un nuevo análisis de su participación en el procedimiento, de acuerdo al artículo 157° del Código;
 - (vii) respecto a la labor de investigación desarrollada, se podía percatar que, antes de la imposición de la denuncia, inició una labor de monitoreo de proveedores, constatándose que la denunciada no cumplía con el Código y el Reglamento;
 - (viii) respecto a su participación durante el procedimiento, presentó tres (3) escritos, los cuales estuvieron fundamentados en argumentos sólidos. Asimismo, las pruebas generaron certeza de la infracción cometida por Easy Taxi;



- (ix) respecto a la trascendencia en el mercado, la Comisión no reconoció la importancia de la modalidad del comercio electrónico en el Perú, siendo el aplicativo móvil de la denunciada conocida por los consumidores; y,
 - (x) el porcentaje de la multa no se ajustaba a los principios de predictibilidad y razonabilidad, en tanto que, en anteriores pronunciamientos, la Sala resolvió otorgarle un porcentaje de multa mayor (20% o 25%).
11. Mediante Resolución 3077-2018/SPC-INDECOPI del 9 de noviembre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) tuvo por adherido a Idom respecto al extremo referido al porcentaje de la multa impuesta a la denunciada.
12. El 26 de noviembre de 2018, Easy Taxi presentó un escrito en el cual reiteraba los alegatos presentados en su recurso de apelación.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre los extremos apelados

13. Antes de efectuar el análisis correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 699-2018/CC2 se limitará al extremo impugnado por Easy Taxi en su recurso de apelación referido a la falta de implementación del Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil y al extremo impugnado por Idom en su adhesión al recurso de apelación referido al porcentaje de la multa impuesta a la denunciada.
14. En tal sentido, considerando que Idom no apeló en su oportunidad la Resolución 699-2018/CC2, en los extremos referidos a la presunta falta de implementación del Aviso y Libro de Reclamaciones virtual en la página web de la denunciada, se deja constancia que dichos extremos han quedado consentidos.

(ii) Sobre la solicitud de Informe Oral

15. En el presente caso, Easy Taxi en su recurso de apelación del 4 de mayo de 2018, solicitó se le conceda el uso de la palabra.
16. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), 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.

17. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del principio del debido procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.
18. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma 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.
19. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al principio del debido procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad Administrativa de concederlo o no. Además, las partes del procedimiento pueden desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
20. En la misma línea, mediante Resolución N° 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente N° 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 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 Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
21. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una



potestad otorgada a este órgano administrativo, 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.

22. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la parte denunciada a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por la denunciada.
23. El artículo 150° del Código⁴ 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.

Sobre la falta de implementación del Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil

24. De acuerdo con el numeral 3.1. del artículo 3° del Reglamento⁵, 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.
25. De otro lado, de conformidad con el artículo 4° del Reglamento⁶, los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público,

⁴ **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.

⁵ **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.

⁶ **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.



utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones virtual en cada uno de sus establecimientos y que deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo⁷.

26. En el presente caso, Idom denunció a Easy Taxi en tanto no consignaba en su aplicativo móvil el Libro de Reclamaciones virtual, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 4°B del Reglamento, perjudicando a los consumidores al no poder registrar su reclamo sobre el servicio ofrecido por la denunciada.
27. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta contra Easy Taxi, por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto la denunciada no implementó el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.
28. En su apelación, la denunciada señaló lo siguiente:
 - (i) La Comisión determinó la infracción por analogía, creando una nueva conducta, por extensión, que no se encontraba tipificada en el artículo 150° del Código ni en el artículo 4°-B del Reglamento, en tanto no solo se establecía la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones virtual en su página web, sino también debía contarse con un Libro de Reclamaciones virtual en el aplicativo móvil, lo cual transgredía las disposiciones que regían la actividad sancionadora del Estado;
 - (ii) en la actualidad se venían discutiendo proyectos de ley que regularían a los proveedores que presten servicios de intermediación o geolocalización, proponiendo como obligación el incorporar en los aplicativos móviles o plataformas el Libro de Reclamaciones virtual; no obstante, mientras dicha modificación o ampliación de la norma no ocurra, ninguna autoridad administrativa debía irrogarse la creación de normas, lo cual ocasionaría inseguridad jurídica para los administrados
 - (iii) de la lectura y análisis del artículo 150° del Código y del artículo 4°-B del Reglamento, no se presentaban los elementos (subjetivo y objetivo) del tipo normativo que determinaban la comisión de la infracción, en tanto:

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.
(Lo subrayado es nuestro)

⁷ **DECRETO SUPREMO 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.



- (a) no calificaba como proveedor virtual; y, (b) no establecía relaciones de consumo a través de su página web. Asimismo, reiteraba lo señalado por la Comisión en la Resolución 1050-2016/CC2, la cual determinó la falta de responsabilidad de la denunciada por no contar con el Libro de Reclamaciones virtual en su página web;
- (iv) la Comisión consideró erradamente que página web o aplicativo móvil eran lo mismo, o que era lo mismo decir página y aplicación web o aplicación web y aplicación móvil; no obstante, se podía distinguir claramente la diferencia de conceptos entre portal web, aplicación web y aplicativo móvil. Asimismo, la Comisión no definió que era un aplicativo móvil o la conexión que había entre aplicativo móvil o portal web;
- (v) la Comisión interpretó de manera errada la definición de portal web utilizada en el párrafo 30 de la resolución apelada, en tanto cuando se hacía referencia a aplicación web era para definir a aquella herramienta web exclusiva de uso en portales web o páginas web y no a un aplicativo móvil, en tanto éste último se instalaba en otra plataforma distinta como un *smartphone*; y,
- (vi) aún en el supuesto negado de que se equiparasen las definiciones de portal web y aplicativo móvil, la Comisión estaba recurriendo a una definición extralegal para referirse a una conducta no contemplada normativamente.
29. En su absolución a la apelación presentada por Easy Taxi, Idom señaló lo siguiente:
- (i) La autoridad administrativa no había aplicado por analogía la comisión de la infracción ni la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones virtual en aplicativo móvil, siendo que tan solo cumplió con señalar que los aplicativos móviles también se encontraban contemplados en las normas de protección al consumidor;
- (ii) en la resolución apelada se estableció con claridad la conexión existente entre portal web y aplicativo móvil, citando la definición de portal web de la Universidad de Indiana – Estados Unidos;
- (iii) el aplicativo móvil de Easy Taxi constituía una extensión del portal web, en tanto en dicha plataforma ofrecía el acceso a los servicios publicitados en la página web de la denunciada, por lo que, con el fin de proteger los derechos de los consumidores, era necesario que implementara en su aplicativo móvil el Libro de Reclamaciones virtual;
- (iv) la Comisión sustentó debidamente la decisión de incluir los aplicativos móviles dentro de los portales web, por los que éstos se encontraban incluidos en el artículo 150° del Código en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento; y,
- (v) el hecho que la denunciada no concretara relaciones de consumo en su página web, no constituía una circunstancia que la exima de



responsabilidad por no implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, ya que a través del mismo se concretaban sus relaciones de consumo.

30. De los alegatos presentados por las partes, se verifica que no resulta un hecho controvertido en el presente procedimiento que Easy Taxi es un proveedor que realiza sus relaciones de consumo a través de su aplicativo móvil, brindando el servicio de transporte de pasajeros.
31. Respecto a los alegatos de la denunciada referidos a que: (i) la Comisión determinó la infracción por analogía creando una nueva conducta, la cual no se encontraba tipificada en el artículo 150° del Código ni en el artículo 4°-B del Reglamento; (ii) se venían discutiendo proyectos de ley que proponían como obligación el incorporar en los aplicativos móviles o plataformas el Libro de Reclamaciones virtual; no obstante, mientras dicha modificación o ampliación de la norma no ocurra, ninguna autoridad administrativa debía irrogarse la creación de normas; y, (iii) no se presentaban los elementos (subjetivo y objetivo) del tipo normativo que determinaban la comisión de la infracción, en tanto: (a) no calificaba como proveedor virtual; y, (b) no establecía relaciones de consumo a través de su página web.
32. 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)

33. Así pues, la norma establece que 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. 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.
34. Al respecto, el artículo 4B del Código establece además que el libro de reclamaciones virtual debe estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Cabe precisar que, de acuerdo a su definición, el portal web (o portal de internet), es un sitio web que incluye tanto: enlaces webs, buscadores, foros, documentos, aplicaciones, entre otros⁸, por lo cual la aplicación móvil de Easy Taxi se encuentra comprendida dentro de los alcances de la norma señalada previamente.
35. En ese sentido, Easy Taxi sí cumplía con los elementos de tipo normativo – subjetivo y objetivo, en tanto utilizaba medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo. Por lo cual, no se evidencia que la Comisión haya aplicado la analogía para crear una nueva conducta infractora e imponer una obligación que no se encontraban regulada normativamente, no habiéndose vulnerado la seguridad jurídica de los administrados, por lo que se desestima dicho alegato.
36. De otro lado, respecto a los alegatos de la denunciada referidos a que: (i) se consideró erradamente que página web o aplicativo móvil eran lo mismo, o que era lo mismo decir página y aplicación web o aplicación web y aplicación móvil y que la Comisión no definió que era un aplicativo móvil o la conexión que había entre aplicativo móvil o portal web; (ii) la Comisión interpretó de manera errada la definición de portal web utilizada en el párrafo 30 de la resolución apelada, en tanto cuando se hacía referencia a aplicación web era para definir a aquella herramienta web exclusiva de uso en portales web o páginas web y no a un aplicativo móvil, en tanto éste último se instalaba en otra plataforma distinta como un *smartphone*; y, (iii) aún en el supuesto negado de que se equiparasen las definiciones de portal web y aplicativo móvil, la Comisión

⁸ [https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_\(Internet\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Portal_(Internet)). Consulta efectuada el 21 de noviembre de 2018



estaba recurriendo a una definición extralegal para referirse a una conducta no contemplada normativamente.

37. Al respecto, cabe señalar que conforme se desprende del diccionario, esta Sala no considera que un portal web sea lo mismo que un aplicativo móvil⁹. No obstante, este Colegiado considera que al ser el **portal Web** un sitio Web que funciona como acceso a una amplia gama de recursos y servicios, entre los que suelen encontrarse foros, buscadores, aplicaciones, documentos, etc. al referirse la norma a portal web también incluye dentro de su definición a la de la aplicación móvil (aplicativo)¹⁰.
38. Ahora bien, esta Sala también reconoce las diferencias técnicas entre un aplicativo web y un aplicativo móvil plasmadas por Easy Taxi en su recurso de apelación; no obstante, consideramos que la finalidad de la norma es establecer que la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones virtual contenida en el Reglamento, no solo alcanza a las páginas web, sino a todo aquel establecimiento (el cual incluye espacios virtuales) a través de las cuales se entablen relaciones de consumo, tales como en este caso, el aplicativo móvil de Easy Taxi.
39. Asimismo, 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.
40. Así, por ejemplo, en el caso de que un consumidor únicamente cuente con el aplicativo móvil y a través del mismo solicita el servicio de transporte, este no podría interponer reclamos y/o quejas a través del canal mediante el cual entabló la relación de consumo, sino que tendría que dirigirse a otro medio distinto a fin de hacer valer sus derechos, cuando en realidad el proveedor debe brindarle al consumidor todas aquellas facilidades que sean necesarias a fin de no limitar su derecho de interponer reclamos. Sin perjuicio de ello, cabe precisar que la Sala también ha señalado en un pronunciamiento anterior, que la obligación de contar con Libro de Reclamaciones virtuales por parte de los proveedores que brindan servicio de transporte de pasajeros, también se extiende a los aplicativos móviles de las referidas empresas¹¹.

⁹ Al respecto, cabe precisar 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 MP3⁹-. Asimismo, 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.

¹⁰ <https://info.netcommerce.mx/blog/funcionan-los-portales-web/>

¹¹ Criterio emitido por la Sala mediante Resolución 3325-2018/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2018.



41. Teniendo en consideración que esta Sala ya ha desarrollado los motivos por los cuales Easy Taxi tiene la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo será necesario analizar los medios probatorios que obran en el expediente a fin de determinar si la denunciada ha cumplido con dicha obligación.
42. Al respecto, obra en el expediente, un (1) CD presentado por Idom¹², el cual contiene un video (cuya duración es de 52 segundos), realizado el 29 de agosto de 2017, en el cual se observa el ingreso desde un celular al aplicativo móvil de Easy Taxi y se constata que, a pesar de contar con varias opciones dentro de su menú principal, este no cuenta con el Libro de Reclamaciones implementado.
43. De otro lado, obra en los actuados copia del Acta de Verificación llevada a cabo el día 7 de setiembre de 2017¹³ en la página web <http://www.easytaxi.com.pe/>, por el personal de la Secretaría Técnica, en la cual constató que, si bien Easy Taxi contaba con una página web, a través de esta no era posible acceder al servicio de taxi que se ofrecía mediante el aplicativo móvil, tal como se detalla a continuación:

“ACTA DE VERIFICACIÓN

(...)

(iv) “Se observa que mediante el portal web de Easy Taxi, no es posible acceder al servicio de taxi que éste publicita.”

44. Asimismo, obran en el expediente dos (2) fotografías¹⁴ tomadas en la diligencia de verificación realizada el 7 de setiembre de 2017, que corroboran lo señalado en la diligencia de verificación llevada a cabo por la Secretaría Técnica, en la cuales se aprecia que el servicio de transporte que se brindada solo se realizaba a través del aplicativo móvil y no mediante la página web de la denunciada.
45. En ese sentido, de la valoración conjunta de los medios probatorios que obran en el expediente (el video realizado por Idom el 29 de agosto de 2017, el acta de verificación del 7 de setiembre de 2017 y las fotografías adjuntadas en dicha acta) se verifica indubitablemente que la denunciada brindaba el servicio de transporte de pasajeros a través de su aplicativo móvil y que no contaba con libro de reclamaciones virtuales en dicho medio.

¹² En la foja 17 del expediente.

¹³ En la foja 26 del expediente.

¹⁴ En la foja 30 del expediente.



46. Por las consideraciones expuestas, esta Sala considera que corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Easy Taxi por infracción del artículo 150° del Código, en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento, al haberse acreditado que no contaba con el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.

Sobre la graduación de la sanción

47. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, la reincidencia o el incumplimiento reiterado y otros criterios que considere adecuado adoptar¹⁵.
48. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, recoge dentro de los principios de la potestad sancionadora administrativa el Principio de Razonabilidad¹⁶, 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.

¹⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR: Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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 APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246°.- 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.



49. De la revisión del expediente, este Colegiado advierte que, a efectos de graduar la sanción a imponer en el extremo referido a no contar con el Libro de Reclamaciones, mediante Resolución 1 del 18 de setiembre de 2017, la Secretaría Técnica requirió a la administrada el volumen de ingresos o ventas percibidas en su página web y aplicativo móvil en los dos últimos años; no obstante, si bien el 27 de setiembre de 2018, Easy Taxi presentó un escrito mediante el cual adjuntaba el volumen de ventas o ingresos percibidos en los años 2015 y 2016, no lo hizo de manera disgregada, no pudiendo ser determinados, por lo que, al momento de graduar la sanción, la Comisión utilizó los criterios previstos en el artículo 112° del Código.
50. La Comisión sancionó con a Easy Taxi con una multa de 1 UIT, por infracción del artículo 150° del Código.
51. En su apelación, la denunciada señaló que la resolución apelada le causó un perjuicio económico, en tanto le generaba un alto costo de inseguridad jurídica en las inversiones privadas y extranjeras.
52. Respecto a dicho alegato, esta Sala conviene señalar que la recurrente no ha presentado medios probatorios que acrediten dicha circunstancia, por lo que corresponde desestimar su alegato en este punto.
53. No obstante, si bien correspondería sancionar a Easy Taxi con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código, este Colegiado considera que, al ser la primera vez en que la denunciada incurre en esta conducta infractora; y, en atención al Principio de Razonabilidad y a la finalidad desincentivadora de las sanciones administrativas, corresponde imponer una amonestación.
54. A ello debe agregarse que, atendiendo al Principio de Predictibilidad¹⁷, que orienta al procedimiento administrativo para que el monto de la multa a ser impuesta deba ser congruente con otras sanciones establecidas en procedimientos relacionados a la misma infracción y, dado que, en un

¹⁷

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

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.



pronunciamiento anterior referido a la falta de implementación del Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil¹⁸; corresponde graduar la multa impuesta en atención de dicho principio.

55. En consecuencia, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Easy Taxi con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código; y, en consecuencia, imponer una amonestación a dicha administrada.

Sobre el porcentaje de la multa correspondiente a Idom

56. La Comisión otorgó a Idom el uno por ciento (1%) de la multa impuesta en virtud al convenio suscrito con el Indecopi.
57. En su apelación, Idom señaló lo siguiente:
- (i) No se encontraba conforme con el porcentaje de la multa que le correspondía, realizando un nuevo análisis de su participación en el procedimiento de acuerdo al artículo 157° del Código;
 - (ii) respecto a la labor de investigación desarrollada, se podía percatar que, antes de la imposición de la denuncia, inició una labor de monitoreo de proveedores, constatándose que la denunciada no cumplía con el Código y el Reglamento;
 - (iii) respecto a su participación durante el procedimiento iniciado, presentó tres (3) escritos, los cuales estuvieron fundamentados en argumentos sólidos. Asimismo, las pruebas generaron certeza de las infracciones cometidas por Easy Taxi;
 - (iv) respecto a la trascendencia en el mercado, la Comisión no reconoció la importancia de la modalidad del comercio electrónico en el Perú, siendo la página web de la denunciada conocida por los consumidores; y,
 - (v) el porcentaje de la multa no se ajustaba a los principios de predictibilidad y razonabilidad, en tanto que, en anteriores pronunciamientos, la Sala resolvió otorgarle un porcentaje de multa mayor (20% o 25%).
58. Teniendo en cuenta que esta Sala ha revocado la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a Easy Taxi con una multa de 1 UIT por infracción del artículo 150° del Código; y, en consecuencia, se sancionó a la denunciada con una amonestación, corresponde dejar sin efecto la resolución venida en grado en el extremo que otorgó a Idom el porcentaje del uno por ciento (1%) por la multa impuesta a Easy Taxi, careciendo de objeto que esta Sala se pronuncie sobre los argumentos de fondo planteados por Idom en su adhesión a la apelación.

¹⁸ Criterio adoptado por la Sala según Resolución 3325-2018/SPC-INDECOPI del 28 de noviembre de 2018.
M-SPC-13/1B 18/20



Sobre la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS

59. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que la denunciada no ha fundamentado su recurso apelación respecto de la medida correctiva ordenada, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el RIS, más allá de la ausencia de responsabilidad desvirtuada precedentemente, este Colegiado 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 Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁹, por lo cual corresponde confirmarlos.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 699-2018/CC2 del 6 de abril de 2018, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado contra Easy Taxi Perú S.A.C por infracción del artículo 150° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el artículo 4°-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones. Ello, en tanto quedó acreditado que no implementó el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 699-2018/CC2, en el extremo que sancionó a Easy Taxi Perú S.A.C. con una multa de 1 UIT; y, en consecuencia, se la sanciona con una amonestación por infracción del artículo 150° del Código.

TERCERO: Confirmar la Resolución 699-2018/CC2, en el extremo que ordenó a Easy Taxi Perú S.A.C., en calidad de medida correctiva, que cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.

Se informa a Easy Taxi Perú S.A.C., que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, 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 imponer una multa coercitiva conforme a lo

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 la 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. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

(...)



establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se informa al Instituto del Derecho Ordenador del Mercado, que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, 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: Dejar sin efecto la Resolución 699-2018/CC2, en el extremo referido al porcentaje de la sanción impuesta otorgado a Instituto del Derecho Ordenador del Mercado por la multa impuesta a Easy Taxi Perú S.A.C.

QUINTO: Confirmar la Resolución 699-2018/CC2, en el extremo que condenó a Easy Taxi Perú S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del Instituto del Derecho Ordenador del Mercado.

SEXTO: Confirmar la Resolución 699-2018/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Easy Taxi Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Oswaldo del Carmen Hundskopf Exebio y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente