



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ÁNCASH – ACUREA

DENUNCIADA : OPERADORA PERUANA DE CINES S.A.C. – CINÉPOLIS

MATERIA : CLÁUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS CINEMATOGRAFÍCAS Y CINTAS DE VIDEO

SUMILLA: *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta, debido a que la cláusula que impedía que los boletos comprados sean cambiados por otro cine, película, horario sala y/o ubicación no es abusiva.*

Se revoca la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara fundada, debido a que la prohibición a los consumidores de ingresar a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera del establecimiento comercial es una cláusula abusiva de ineficacia absoluta.

SANCIÓN: 30 UIT

Lima, 16 de enero de 2025

ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 30 de junio de 2023, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash -Acurea- denunció a Operadora Peruana de Cines S.A.C.¹ -Cinépolis- ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, señalando que Cinépolis habría incluido cláusulas abusivas en los términos y condiciones (<https://static.cinepolis.com/resources/pe/documents/politica-deprivacidad.pdf>) contenidos en su sitio web (<https://cinepolis.com.pe/>), conforme al siguiente detalle:

CLÁUSULA DENUNCIADA	NORMA INFRINGIDA
Cláusula Compra de boletos, décimo segundo párrafo: "(...) Los boletos comprados son válidos únicamente en el cine, película, horario, sala y ubicaciones para el cual se adquirieron y no pueden ser cambiados por otro cine, película, horario, sala y/o ubicación. (...)”	Infringe la norma contenida en el artículo 50° inciso e) del Código.
Cláusula Compra de boletos, décimo tercer párrafo: "(...) Cinépolis se reserva el derecho de admisión de alimentos y bebidas que no hayan sido adquiridos al interior del cine, es decir, en sus dulcerías y dependencias destinadas a la venta de alimentos y bebidas”	Infringe la norma contenida en el artículo 50° inciso e) del Código.

¹ R.U.C. 20522591344, con domicilio fiscal en Av. Víctor Andrés Belaunde Nro. 280 - Int. 301 Urb. El Rosario (frente al colegio Santa Ursula) Lima - Lima - San Isidro.
M-SPC-13/1B



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

2. El 12 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- realizó una diligencia de inspección en las instalaciones de Cinépolis ubicado en el Centro Comercial Larcomar. Asimismo, levantó un Acta de Verificación de la página web de la denunciada con la finalidad de verificar si existían anuncios que restringieran el ingreso de alimentos a sus salas de cine.
3. Por Resolución 1 del 13 de julio de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó contra Cinépolis las siguientes presuntas infracciones:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 30 de junio de 2023, presentada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash, en contra de Operadora Peruana de Cines S.A.C., de acuerdo con el siguiente detalle:

 - i) *Por presuntas infracciones a los artículos 49°.1 y 50° inciso e) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado restringiría el derecho de los consumidores al cambio de los boletos de cine adquiridos con el proveedor denunciado.*
 - ii) *Por presuntas infracciones a los artículos 49°.1 y 50° inciso e) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado restringiría el acceso a sus salas de cine con productos alimenticios que no hubieran sido adquiridos en dicho establecimiento; lo que se configura en una afectación a los derechos de los consumidores a: a) que no se incluyan cláusulas abusivas en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación entabladas con los consumidores y b) que no se excluyan o limiten los derechos de los consumidores.” (sic)*
4. Mediante Resolución 3 del 11 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión precisó la imputación de cargos efectuada en contra de Cinépolis, conforme al siguiente detalle:

“PRIMERO: PRECISAR que los hechos denunciados por Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Ancash consistente en que Operadora Peruana de Cines S.A.C. habría incluido cláusulas presuntamente abusivas dentro de los Términos y Condiciones de su página web; serán analizado bajo la siguiente imputación de cargos:

 - i) *Por presunta infracción a los artículos 49°.1 y 50° inciso e) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Cinépolis habría incluido en sus Términos y Condiciones de su página web (<https://static.cinepolis.com/pdf/terminos-condiciones.pdf>) la siguiente cláusula que resultaría abusiva: “Compra de boletos (...) Los boletos comprados son válidos únicamente en el cine, película, horario, sala y ubicaciones para el cual se adquirieron y no pueden ser cambiados por otro cine, película, horario, sala y/o ubicación.”*
 - ii) *Por presuntas infracciones a los artículos 49°.1 y 50° inciso e) de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto Cinépolis habría incluido en sus Términos y Condiciones de su página web (<https://static.cinepolis.com/pdf/terminos-condiciones.pdf>) la siguiente cláusula que resultaría abusiva: “Compra de boletos (...) Cinépolis se reserva el derecho admisión de alimentos y bebidas que no hayan sido adquiridos al interior del cine, es decir, en sus dulcerías y dependencias destinadas a la venta de alimentos y bebidas” (sic)*
5. A través de la Resolución 6 del 17 de octubre de 2023, la Secretaría Técnica declaró la confidencialidad de la información contenida en el Anexo 1 denominado: *“Presentaciones correspondientes a las Salas de cine en donde*



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

se aprecien los diferentes tipos de asientos y Salas”, así como del documento contenido en la “Tabla N° 4 Margen de contribución de Cinépolis Santa Catalina en 2019 y 2020”, “Tabla N° 5 Comparación de las estructuras de costos de las operaciones de Cinépolis en Santa Catalina, Arequipa y Pucallpa para los años 2019 y 2020”; y “Tabla N° 16 Cinépolis Santa Catalina logra el mismo nivel de Rentabilidad Directa que Arequipa y Pucallpa combinadas”.

6. Por Informe Final de Instrucción S/N del 5 de diciembre de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión recomendó al órgano resolutorio declarar infundada la denuncia interpuesta contra Cinépolis en todos sus extremos.
7. Mediante Resolución 2496-2023/CC2 del 28 de diciembre de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cinépolis en todos los extremos detallados en el punto 4 de la presente resolución.
8. El 25 de enero de 2024, Acurea apeló la Resolución 2496-2023/CC2, solicitando una nueva valoración de los actuados.
9. Mediante escrito del 16 de julio de 2024, Cinépolis solicitó el uso de la palabra y absolvió el recurso de apelación presentado por la denunciante.
10. El 16 de enero de 2024 se llevó a cabo el informe oral programado mediante Proveído 2 del 9 de enero del año en mención, el cual contó con la participación de las partes del procedimiento. En dicha diligencia, estas reiteraron sus argumentos expuestos a lo largo del procedimiento, los cuales serán detallados en la parte considerativa de la presente resolución.

ANÁLISIS

Marco teórico

11. El artículo 1° literal c) del Código dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores².
12. El artículo 48° literal c) complementado con el artículo 49° del Código señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.** - **Derechos de los consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

- momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato³.
13. Es importante precisar que las cláusulas mencionadas anteriormente son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
 14. Al respecto, conviene resaltar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción. Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).
 15. La Sala ha señalado -en pronunciamientos anteriores⁴- que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no con libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor⁵.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
(...).

⁴ Ver la Resolución 78-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

⁵ En tal sentido, los autores peruanos especialistas en Derecho Contractual concuerdan en el fundamento de la regulación de las cláusulas abusivas. A modo de ejemplo, puede citarse a De La Puente y Lavalle quien señala en referencia a las cláusulas abusivas enumeradas en el artículo 1398 del Código Civil, que: *"no cabe duda de que la declaración de invalidez de estas estipulaciones, obedece a un propósito de evitar abusos por parte de los preredactantes, protegiéndose así a la parte débil en la negociación contractual (DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel "Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor", Themis – Revista de Derecho, Segunda Época, 1995, N° 31, págs. 19 y 20). Por su parte, Espinoza Espinoza indica: "Si bien es cierto los contratos standard son un instrumento tan útil que es imposible eliminarlos, siendo ingenuo pensar que con su eliminación se ofrece una tutela al consumidor, no debemos perder de vista que un adecuado sistema de control de este tipo de contratos podría evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, así como de otros agentes económicos, en aras de restablecer el equilibrio de la relación contractual con aquellos que predisponen los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación (...) Es, dentro de este marco conceptual que debemos enfocar*



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

16. El artículo 49°.1 del Código establece que en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
17. Para la evaluación de las cláusulas abusivas se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
18. Tal como se ha visto, el artículo 49° del Código define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50°⁶ y 51°⁷ de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.
19. Por lo tanto, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:

a las cláusulas vejatorias". **ESPINOZA ESPINOZA, Juan**, "Las cláusulas vejatorias en los contratos estipulados unilateralmente", en *Derecho de los Consumidores*, Editorial Rodhas, Lima, 2006. P. 150.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°. - Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.** Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes: a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor. b. Las que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente. c. Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente. d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato. e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros. f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso. g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código. h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°. - Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.** De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes: a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos. b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica. c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo. d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos. e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales. f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

- i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor prueba la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada.
- ii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.

Sobre el cambio de los boletos adquiridos por los consumidores

20. El artículo 50° del Código⁸ establece que son cláusulas de ineficacia relativa aquellas que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
21. En su escrito de denuncia, Acurea señaló que en los términos y condiciones publicados en su página web, Cinépolis incluyó la cláusula denominada “*Compra de Boletos*”, la cual restringía los derechos de los consumidores, pues no permitía el cambio del servicio (horario, lugar, película, entre otros).
22. En sus descargos, Cinépolis alegó, en resumen, que los boletos adquiridos por los consumidores eran válidos únicamente en el cine, película, horario y ubicación para la que se adquirieron, no pudiendo ser cambiadas las condiciones, pues el hecho de que los consumidores incumplieran con lo contratado no le era atribuible. Asimismo, alegó que los consumidores eran informados con anterioridad a su decisión de consumo respecto a las restricciones de los boletos que estaban adquiriendo, así como las condiciones de estos para su uso.
23. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Cinépolis, al considerar que la cláusula consignada por la denunciada en su página web, referida a que los boletos no podrían ser cambiados, no era abusiva. Sustentó su decisión en los siguientes puntos: i) Cinépolis no intervenía en la decisión de consumo adoptada por el consumidor respecto a la adquisición de su boleto; y, ii) No se advirtió una vulneración al derecho de los consumidores a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio o a la devolución de la cantidad pagada, pues ante un incumplimiento de lo pactado por parte de estos, la denunciada no se encontraba obligada a modificar lo establecido.
24. En su recurso de apelación, Acurea señaló:
 - i) Que, la denunciada excluía a los consumidores del cambio del producto, pues no permitía modificar el cine, película, horario, sala y/o ubicación.

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°. - Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta. Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes: (...) e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros. (...).



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

- Esto, incluso en los casos en que Cinépolis tuviera responsabilidad por no brindar el servicio contratado
- ii) Que, para determinar si una cláusula era abusiva, era necesario tomar en cuenta, entre otras cosas, el contenido de las demás cláusulas del contrato.
 - iii) Que, en el caso en concreto, los términos y condiciones de Cinépolis estipulaban, por un lado, que “(...) una vez realizada la aceptación de la compra de boletos (...) no habrá cambios, cancelaciones ni devoluciones de ningún tipo”; por otro lado, que los boletos comprados no podían ser cambiados por otro cine, película, horario, sala y/o ubicación.
 - iv) Que, de una lectura en conjunto de ambas cláusulas, se interpreta, por lo genéricas que son, que Cinépolis restringe el derecho al cambio del producto o servicio, inclusive en supuestos en los que exista responsabilidad del proveedor por la inejecución de la obligación.
25. Al respecto, en los términos y condiciones consignados en la página web se incluyó la siguiente cláusula:

“Es importante destacar que los boletos deben ser comprados usando la tarjeta de crédito/ débito medio disponible del titular de la compra. Toda vez que la compra se efectúa, los boletos estarán disponibles en el respectivo complejo. Los boletos comprados a través de este sitio no son reembolsables por dinero, a menos que sea legalmente requerido. Los boletos comprados son válidos únicamente en el cine, película, horario, sala y ubicaciones para el cual se adquirieron y no pueden ser cambiados por otro cine, película, horario, sala y/o ubicación. Los precios de los boletos publicados en la página web incluyen impuestos en donde aplica. La reservación de lugares para la compra de boletos a través de este sitio está en orden de “el mejor disponible” y es llevada a cabo por un sistema computarizado o, según el caso, puede ser a por elección del comprador. Al comprar los boletos a través del sitio web, se acepta también que se debe respetar el asiento reservado a través de la compra, que el cine correspondiente puede negarle la venta de boletos o retirar la venta de boletos a través de este sitio, que el límite para recoger los boletos es el término de la función respectiva.”

26. Cabe precisar que, la cláusula materia de análisis aplicaba para las transacciones comerciales realizadas de manera virtual, conforme a lo consignado en la página web de la denunciada.
27. El artículo 45° del Código señala lo siguiente:

“Artículo 45.- Contrato de consumo.

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.”



28. En efecto, tenemos que un contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica; además, las disposiciones que regulan los contratos son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma.
29. En atención a ello, resulta válido concluir que el documento denominado “boleto” constituye un contrato de consumo a la luz de lo establecido en el artículo 45° del Código.
30. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde señalar que: i) El contrato materia de denuncia es uno de adhesión, en la medida que una de las partes (proveedor) impone a la otra (consumidor) una condición o cláusula no negociada de forma bilateral, de tal forma que el consumidor que quiere acceder al cine debe aceptarla necesariamente; y, ii) A efectos de analizar la responsabilidad de Cinépolis en el presente caso, será necesario determinar si la cláusula cuestionada se encuentra justificada, o si, por el contrario, resulta abusiva, trasgrediendo las normas de protección al consumidor.
31. Así, teniendo en cuenta lo cuestionado por Acurea, corresponde indicar que el artículo 97° del Código dispone lo siguiente:

“Artículo 97.- Derechos de los consumidores

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- a. *Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.*
 - b. *Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.*
 - c. *Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.*
 - d. *Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.*
 - e. *Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.*
 - f. *Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.*
 - g. *Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad. (...)*
32. En atención a lo anterior, corresponde verificar si la cláusula consignada por la denunciada en los términos y condiciones de su página web, en efecto, vulneraba el derecho de los consumidores a obtener la reparación o reposición del producto, o a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación cancelada.



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

33. Así, de una revisión de la cláusula analizada en el presente acápite, la Sala aprecia que a efectos de que los consumidores puedan ejercer el derecho a obtener la reparación o reposición del producto, o a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación cancelada, se debe presentar uno de los supuestos detallados en el punto 31 de la presente resolución.
34. Al respecto, de una revisión de los términos y condiciones se aprecia que el proveedor reconoce que, si ocurre un hecho en el que la norma exige que se proceda a la devolución, cumplirá con tal disposición (foja 82 del Expediente). Es decir, la mencionada cláusula no limita el derecho de los consumidores a la devolución de lo pagado por el servicio contratado.
35. Lo anterior, a criterio de la Sala, se encuentra referido a que pueden existir casos, por ejemplo, en los que la función no se lleve a cabo por culpa de Cinépolis.
36. Así, si bien el proveedor impide el cambio en general, permite la devolución de dinero (en reemplazo del cambio, entiéndase). Por consiguiente, la disposición de impedir el cambio vista en general como parte de un todo, no es abusiva, pues los consumidores pueden acceder, en todo caso, a la devolución.
37. En esa línea, la Sala considera que la cláusula cuestionada no puede ser considerada como abusiva; por el contrario, es razonable y procura proteger el cumplimiento contractual celebrado entre los consumidores y los proveedores en el mercado.
38. Se debe tener en cuenta que, por la naturaleza del servicio brindado por la denunciada (exhibición de películas), resulta necesario que exista un aforo para cada horario programado en su salas de cine; siendo que, el hecho de no exigir el cumplimiento entre lo pactado con los consumidores, conllevaría a que estos no puedan brindar un servicio idóneo, pues podrían presentarse escenarios donde las salas no cumplan con el aforo permitido y/o el personal operativo no se dé abasto para controlar la asistencia masiva del público en alguna función específica, ocasionando un perjuicio a los consumidores que respetan las condiciones pactadas inicialmente.
39. Asimismo, es importante mencionar que el propio Código establece que los consumidores son libres de elegir los productos y servicios idóneos de calidad que los proveedores ofrecen en el mercado, siendo obligación de estos brindar información veraz y oportuna al respecto, exigencia que se ha presentado en el presente procedimiento, pues son los consumidores quienes en virtud de la información trasladada por la proveedora adoptan una decisión de consumo.
40. Por otro lado, sobre el arrepentimiento o desistimiento de la compra, debemos indicar que, a diferencia de otros ordenamientos jurídicos⁹, como regla general,

⁹ Por ejemplo, en contratos celebrados fuera del establecimiento o a distancia en el ámbito de la Unión Europea – M-SPC-13/1B 9/29



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

en el Perú el Código no les reconoce a los consumidores el llamado derecho de desistimiento¹⁰; es decir, la posibilidad de cambiar o devolver productos sin expresión de causa.

41. Teniendo en cuenta lo anterior, la Sala considera que Cinépolis podía legítimamente prohibir a los consumidores cambiar los boletos adquiridos para sus funciones en sus salas.
42. Por lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el presente extremo.

Sobre la cláusula que restringe el ingreso de comida a las salas de cine

43. En el presente caso, Acurea denunció a Cinépolis debido a que, a través de la cláusula consignada en los términos y condiciones de su página web, detallada en el punto 1 de la presente resolución, restringía el acceso de los consumidores a sus salas de cine con cualquier tipo de producto alimenticio que no hubiera sido adquirido en su establecimiento.
44. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Cinépolis en este extremo, al considerar que la restricción establecida por la denunciada no podría ser considerada como una cláusula abusiva o un método comercial agresivo o engañoso; siendo que, por el contrario, esta -en este tipo de servicios- se encontraba justificada y resultaba ser una práctica usual en el mercado.
45. En su recurso de apelación, Acurea, en resumen, ha señalado que no resultaba razonable que Cinépolis imponga una restricción de ingreso de alimentos y bebidas a sus salas de cine como lo haría un restaurante, pues los consumidores no acuden a sus establecimientos a consumir alimentos, sino a ver películas, actividad principal de la denunciada.
46. En su defensa, ante la presente instancia, Cinépolis manifestó lo siguiente:
 - i) Que, la denunciante alegó que su representada se dedicaba principalmente a ser un cine y no un restaurante, lo cual era irracional, pues se dedicaba a la venta de alimentos.
 - ii) Que, Acurea no contaba con legitimidad para decidir y determinar la naturaleza y objeto social de Cinépolis, pues no participó en su fundación y constitución; es decir, desconocía su estructura empresarial.
 - iii) Que, el objeto social de su representada no se agotaba en la proyección de películas, sino que incluía de manera expresa y contundente la actividad de restaurante.

artículo 9 de la Directiva 2011/83/UE del 25 de octubre de 2011–.

¹⁰ Excepcionalmente, se ha reconocido este derecho para aquellos casos en los que los consumidores son perjudicados por métodos comerciales agresivos o engañosos (artículo 59° del Código). Asimismo, otros cuerpos normativos lo han reconocido en determinados rubros como es en el caso de los contratos de seguros (numeral 1 del artículo 41° de la Ley 29946, Ley del Contrato de seguro). No obstante, estas son excepciones a la regla contenida en el Código, la cual, se reitera, no reconoce el derecho de desistimiento.



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

- iv) Que, contaba dentro de sus instalaciones con áreas destinadas al consumo de alimentos que comercializaba; por lo que, era lógico que se restringiera el ingreso de estos.
 - v) Que, lo decidido en la Resolución 0219-2018/SPC-INDECOPI del 2 de febrero de 2018, la cual determinó la responsabilidad de dos proveedores por aplicación de una cláusula abusiva al haber restringido el ingreso de alimentos y bebidas adquiridos fuera del establecimiento, no era aplicable, dado que su representada no se desempeñaba únicamente como cine, sino que también desarrollaba la actividad de venta de comidas, contando con la licencia de funcionamiento, certificados de inspección técnica e información registrada ante la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria -SUNAT-.
 - vi) Que, se debía considerar que las características del mercado no eran las mismas que se presentaron en el 2018, toda vez que nos encontramos ante un mercado post-pandémico en el que los proveedores priorizan la inocuidad alimentaria y los protocolos de salud y salubridad.
 - vii) Que, la restricción de alimentos se encontraba objetivamente justificada al proteger la sostenibilidad y continuidad de la actividad económica de Cinépolis, conforme al estudio económico que anexaba al presente escrito (información confidencial).
 - viii) Que, no se debía considerar de manera arbitraria que la actividad principal de su representada era la exhibición de películas cinematográficas, pues conforme lo probaba en su estudio económico, los ingresos generados por la venta de alimentos eran similares a los obtenidos por la exhibición de películas.
 - ix) Que, la falta de restricción de alimentos conllevaría a que los consumidores puedan ingresar alimentos insalubres, lo cual podría generar situaciones no complacientes en los establecimientos, como, por ejemplo, malos olores.
 - x) Que, permitir el ingreso de alimentos que no son expedidos por su representada generaría sobre costos que perjudicarían a sus trabajadores.
47. Al respecto, en los términos y condiciones publicados en su página web, Cinépolis consignó la siguiente cláusula:

“Cinépolis® se reserva el derecho admisión de alimentos y bebidas que no hayan sido adquiridos al interior del cine, es decir, en sus dulcerías y dependencias destinadas a la venta de alimentos y bebidas.”

48. Dicho lo anterior, en primer lugar, corresponde señalar que, conforme a lo desarrollado en el acápite anterior, nos encontramos ante un contrato de consumo, conforme a lo establecido en el artículo 45° del Código¹¹.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo IV.- Definiciones.** Para los efectos del presente Código, se entiende por: (...) **5. Relación de consumo.** - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III. (...)
Artículo 45°. - **Contrato de consumo.**



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

49. En segundo lugar, se observa que dicho contrato es uno de adhesión, en la medida que una de las partes (proveedor) impone a la otra (consumidor) una condición o cláusula no negociada de forma bilateral, de tal forma que el consumidor que quiere acceder al cine debe aceptarla necesariamente. Asimismo, incluso si un consumidor se encontrara ya en el interior del establecimiento podría ser expulsado por parte del empresario, en el supuesto que éste quisiera consumir productos distintos a los ofertados en el interior, esto es, incumplir dicha cláusula.
50. Teniendo en consideración, que nos encontramos ante un contrato de adhesión y a efectos de analizar la responsabilidad de Cinépolis en el presente caso, será necesario determinar si la referida cláusula –referida a la restricción de acceso a las salas de cine con cualquier tipo de alimento y/o bebida que no sea adquirido en dicho establecimiento– se encuentra justificada, o si, por el contrario, resulta abusiva, trasgrediendo las normas de protección al consumidor.
51. Sobre el particular, el artículo 65º de la Constitución Política del Perú señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios¹². A fin de cumplir con dicho deber de defensa, el artículo 1º.1 literal c) del Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos. De igual manera, el artículo 1º.1 literal f) del Código establece el derecho de los consumidores a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado¹³.
52. En efecto, en el ordenamiento jurídico peruano, el Código reconoce como uno de los derechos del consumidor el elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, que se ofrecen en el mercado¹⁴. Tal derecho tiene como sustento la idea de que son los propios consumidores quienes conocen los

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

¹² **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65º.**- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.

¹³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los consumidores.** 1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios. (...) f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta. (...).

¹⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derechos de los Consumidores.** 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta. (...)"



productos o servicios que les resultan más convenientes en función de sus intereses y necesidades, de allí que son ellos quienes adoptarán las decisiones de consumo más eficientes en virtud de su autonomía privada.

53. Así, al elegir libremente qué productos o servicios adquieren o contratan entre las opciones existentes en el mercado, los consumidores asumen un rol activo en el desarrollo de este, pues con sus decisiones de consumo premian o castigan a los proveedores, de allí que el artículo VI del Título Preliminar del Código reconoce como una política pública del Estado propiciar que los consumidores *“tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto”*¹⁵.
54. Como correlato del referido derecho, surge la obligación de los proveedores de no realizar prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor o que mermen de manera significativa dicha libertad de elección, siendo que este tipo de prohibición planteada por la denunciada vulnera el derecho de los consumidores a elegir libremente los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.
55. De la revisión de la cláusula en cuestión, se desprende que esta tiene como finalidad limitar el derecho de los consumidores a elegir libremente los productos que desea adquirir, entre productos y servicios idóneos y de calidad; así como el lugar donde desea comprarlos.
56. Así, en el presente caso -al igual que en anteriores casos, como en la Resolución 0219-2018/SPC-INDECOPI-, se advierte que con tal restricción se obliga a los consumidores a adquirir los productos al mismo proveedor de salas de cine, si desea ingresar a estas. Cabe señalar que dicha situación se agrava, si se tiene en cuenta que, en algunos supuestos, la calidad de los alimentos ofertados es inferior a los que pueden comprarse en el exterior; e, incluso más costosos.
57. Distinto sería el caso en que un determinado proveedor prohibiera de manera general y absoluta el ingreso a un establecimiento con alimentos, en atención a la existencia de una causa objetiva y justificada; tal como por ejemplo sucede en el caso de los teatros. No obstante, esta Sala verifica que, en el presente caso, tal restricción únicamente alcanza a los productos que el consumidor adquiere en el exterior del mismo. Bajo tal criterio, y, en la medida que el proveedor está permitiendo el ingreso de los consumidores al cine con los

¹⁵

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo VI. Políticas públicas. (...) 3. El Estado orienta sus acciones a defender los intereses de los consumidores contra aquellas prácticas que afectan sus legítimos intereses y que en su perjuicio distorsionan el mercado; y busca que ellos tengan un rol activo en el desarrollo del mercado, informándose, comparando y premiando con su elección al proveedor leal y honesto, haciendo valer sus derechos directamente ante los proveedores o ante las entidades correspondientes. (...).



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

alimentos adquiridos en su local, no resultaría justificado que se impida el ingreso de aquellos que fueron adquiridos en el exterior.

58. Es importante precisar además que, dicha infracción no nace con la efectiva consumación de la prohibición a través de la compra de productos al interior del cine sino desde el momento en que la prohibición es informada a los consumidores por parte del proveedor, limitándose con ello el derecho de elección de los consumidores, el cual se encuentra reconocido legalmente por nuestro ordenamiento jurídico nacional.
59. Por otro lado, esta Sala considera pertinente precisar que no desconoce las libertades consagradas en los artículos 58^{o16} y 59^{o17} de la Constitución Política del Perú, referidas a la libertad de empresa e iniciativa privada; no obstante, considera que dichas libertades deban ejercerse en el marco del respeto a lo establecido en el artículo 65^o de la Constitución Política del Perú, el mismo que propugna que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios¹⁸.
60. Asimismo, de la revisión y valoración de los medios probatorios que obran en el expediente, esta Sala advierte que Cinépolis no ha probado dentro del procedimiento que dicha restricción obedezca a la existencia de factores objetivos; tales como podría ser: higiene, estructura, orden público, así como evitar daños y molestias a las personas o bienes y similares.
61. En efecto si bien, ante la presente instancia, señaló que el ingreso de alimentos a sus salas de cine podría ocasionar un daño a la salud, dado que podrían presentarse alimentos con ingredientes que resulten insalubres; y, adicionalmente a que nos encontrábamos ante un servicio post-pandémico, siendo necesario que los consumidores ingieran productos de calidad, lo cierto es que no ha probado efectivamente en qué escenario se podría llevar a cabo tal circunstancia, pues los consumidores que optaran a ingresar con sus propios alimentos (productos similares a los vendidos por la denunciada) serían responsables de la salubridad de los mismos, dado que son estos los que van a ingerir los productos adquiridos; siendo que, su representada no tendría por qué responder ante una presunta falta de inocuidad de dichos alimentos.

¹⁶ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO. CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES. Artículo 58^o.**- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

¹⁷ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO. CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES. Artículo 59^o.**- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

¹⁸ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO. CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES. Artículo 65^o.**- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.



62. Asimismo, respecto a que los alimentos que los consumidores podrían ingresar generarían malos olores, ocasionando un perjuicio a los demás comensales, corresponde señalar que el hecho de que se faculte a los consumidores a ingresar alimentos, no significa que estos puedan ingresar con productos en un mal estado, pues en efecto tal circunstancia podría perturbar la tranquilidad de los demás consumidores; por lo que, el personal de la denunciada se encontraría facultado de limitar el ingreso de dichos alimentos, a fin de asegurar el bienestar del resto de consumidores.
63. De igual manera, respecto a que el ingreso de alimentos por parte de los consumidores podría conllevar a que alguien entrara con sustancias y/o artefactos peligrosos, no resulta un argumento congruente para justificar la prohibición prevista por su representada, pues: i) No ha probado de qué forma los alimentos podrían atentar la seguridad de los consumidores; y, ii) Los artefactos no podrían ser ingresados por los consumidores a sus salas de cine pues no guardan similitud con lo analizado en el presente procedimiento (bebidas y/o alimentos).
64. Por otro lado, respecto a que la restricción de alimentos se encontraba objetivamente justificaba, al proteger la sostenibilidad y continuidad de la actividad económica de Cinépolis, corresponde indicar que el argumento planteado por el denunciado parte de la premisa de que, con la decisión que podría adoptar el Indecopi -permitir a los consumidores ingresar con alimentos- todos los consumidores del denunciado comenzarían a ingresar a las salas con alimentos, dejando de adquirir alimentos en su establecimiento.
65. Sin embargo, es importante señalar que conforme lo mencionó la denunciada, la Sala ya adoptó esta postura en el año 2018, siendo que, a la actualidad, ante tal decisión, no se ha registrado información de que alguna de las proveedoras sancionadas (Cinemark o Cineplanet) hayan tenido que limitar la continuidad de sus actividades (exhibición de películas cinematográficas); por el contrario, se advierte que estas continúan ofreciendo sus productos y servicios en el mercado.
66. Es más, de acuerdo con el diario Gestión¹⁹, los ingresos por la venta de dulcería (pop corn, bebidas y snacks) de Cineplanet superaron, en 2023, por segundo año consecutivo, lo recaudado por boletería. Inclusive, los ingresos obtenidos por la venta de dulcería en 2023 superaron a los obtenidos por este mismo rubro en 2019 -prepandemia- (creció un 20%). El mencionado diario también precisa que los ingresos totales de Cineplanet en 2023 superaron en 5.1% los ingresos reportados en la prepandemia (2019).
67. Estos resultados financieros son posteriores a 2018 -fecha en la que se dispuso que los consumidores podían ingresar a los establecimientos comerciales de Cineplanet con alimentos no adquiridos en el lugar que sean

¹⁹ Ver: <https://gestion.pe/economia/empresas/pop-corn-hace-que-ingresos-de-cineplanet-salten-y-superan-la-pre-pandemia-salas-de-cine-peru-smv-boleteria-canchita-pelicula-empresas-noticia/?ref=gesr>. Fecha de consulta: 14 de enero de 2025.



de similares características-; esto demuestra, claramente, que el criterio adoptado por la Sala ponga en riesgo la sostenibilidad ni continuidad del mercado de cines (lo cual incluye a Cinépolis).

68. Por otro lado, es relevante señalar que lo que se cuestionó por parte de Acurea fue la restricción del ingreso de alimentos a las salas de cine; por lo que, el argumento planteado por la denunciada, referido a que dentro de sus instalaciones contaba con áreas destinadas al consumo de alimentos que comercializaba no resulta relevante, pues no se está determinando si los consumidores podrían ingresar alimentos a dichos ambientes, sino en específico a las salas donde se proyectaban las películas cinematográficas.
69. Cabe destacar, además, que el hecho de colocar algunas mesas y sillas en espacios, generalmente contiguos a la sección de caja/venta de dulcería, no conlleva automáticamente que estemos ante un proveedor que se dedique principalmente al rubro de restaurantes.
70. Respecto a los sobrecostos en que debía incurrir por permitir el ingreso de alimentos que no son expedidos por su representada, corresponde indicar que la información presentada por la denunciada (estudio económico) se sustentó en el costo de nuevo personal para controlar tal disposición; sin embargo, dicho escenario no se presentaría necesariamente, pues el personal que ya se encuentra laborando con la denunciada podría verificar que los consumidores ingresaran con alimentos similares a los comercializados.
71. En efecto, es relevante señalar que en el expediente obra el documento denominado "Acta de Verificación" en el cual se consignó que el personal de Cinépolis no permitió el ingreso del personal del Indecopi a sus salas de cine con alimentos que no fueron adquiridos en su establecimiento; es decir, la denunciada ya cuenta con un mecanismo que permite verificar el ingreso de alimentos a sus salas de cine; por lo que, no se advierte el perjuicio alegado por esta.
72. Finalmente, es importante destacar que el cumplimiento del marco normativo que regula cualquier actividad económica, evidentemente, genera costos a los proveedores en el mercado; el cumplimiento de estas normas y, sobre todo, el respeto al derecho de los consumidores no puede soslayarse bajo el argumento de que su cumplimiento generaría costos.
73. Cinépolis también ha indicado, ante la presente instancia, que su actividad económica no solo se circunscribiría a la proyección de obras cinematográficas sino también a la de restaurante, sustentado lo manifestado en los siguientes documentos: i) Estudio económico²⁰ (información confidencial); ii) Consulta RUC²¹, en la cual se consignó que su actividad principal era la de "Actividades de Exhibición de películas cinematográficas y cintas de videos; y, su actividad

²⁰ Ver foja 88 del Expediente.

²¹ Ver foja 89 del Expediente.

secundaria era la de “actividades de restaurantes y servicio móvil de comidas”; y, iii) Licencia de Funcionamiento Municipal²², emitida por la Municipalidad Distrital de Santa Anita, mediante la cual se le otorgó el permiso para ofrecer sus productos en el mercado como “Exhibición de filmes y videocintas en cinematógrafos (Cines) – Fuente de soda, cafetería, etc”. Asimismo, agregó que lo desarrollado en la Resolución 0219-2018/SPC-INDECOPI del 2 de febrero de 2018 no era aplicable en el presente caso, dado que su representada no se desempeñaba únicamente como cine, sino que también desarrollaba la actividad de venta de comidas.

74. Al respecto, corresponde indicar que la Sala no desconoce que la denunciada ha probado en el presente procedimiento que, a diferencia de la parte denunciada del procedimiento concluido mediante Resolución 0219-2018/SPC-INDECOPI, cuenta dentro de sus actividades económicas la de restaurantes y servicio móvil de comidas; sin embargo, tal circunstancia, no enerva que su actividad principal está constituida por la exhibición de películas cinematográficas y cintas de video, conforme a lo consignado en sus propios medios probatorios (Consulta RUC y Licencia de Funcionamiento).
75. Así, de la valoración de los referidos medios probatorios se desprende que el servicio de exhibición y proyección de películas cinematográficas es la prestación o actividad principal que dicho proveedor ofrece a los consumidores y por el cual estos asisten a las salas de cines; por tanto, la venta de alimentos constituye solo una actividad secundaria (complementaria), la cual no resulta suficiente para justificar la prohibición prevista.
76. En efecto, es importante mencionar que en la página *web* de la denunciada, herramienta que fue materia de denuncia por Acurea, la proveedora no ha consignado información de que sus establecimientos funcionarían como restaurantes, limitándose únicamente a informar a los consumidores sobre su actividad principal, conforme se aprecia a continuación:



²² Ver foja 90 del Expediente.
M-SPC-13/1B



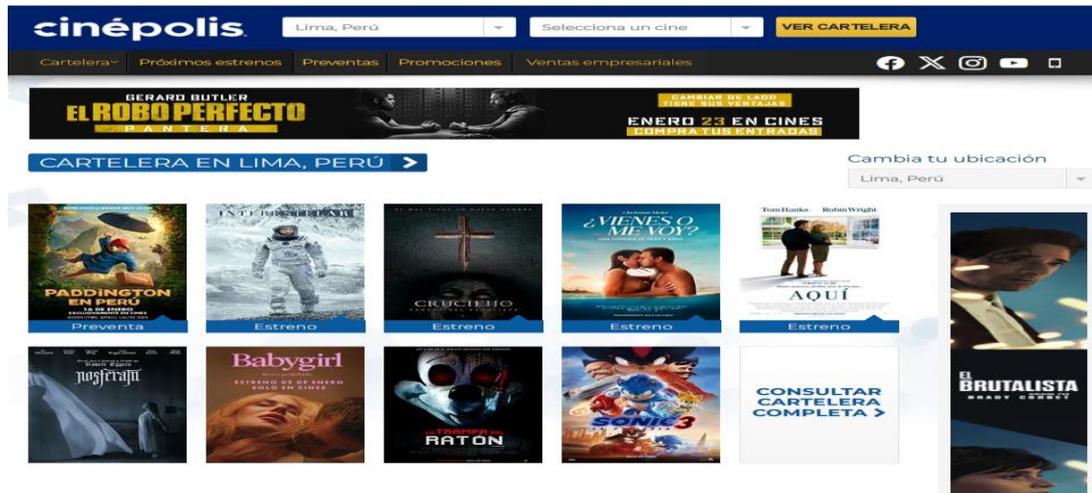
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2



[Ver imagen en la siguiente página]



77. La empresa Cinépolis como operador del mercado cinematográfico está obligada a conocer sobre las regulaciones que rigen dicho mercado, entre las cuales, se encuentran los criterios y parámetros establecidos por el Tribunal del Indecopi como órgano tutelar de la protección del consumidor. En tal sentido, no era ajena a la decisión contenida en la Resolución 0219-2018/SPC-INDECOPI, mediante la cual, dicho órgano determinó con suficiencia conceptual, precisión normativa y coherencia sistémica en el mercado, que prohibir el ingreso de alimentos a las salas de cine adquiridos fuera de su establecimiento constituía una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, conforme a lo establecido en el artículo 50° del Código.

M-SPC-13/1B

18/29



78. En este sentido, existía ya un criterio establecido por el Indecopi que marcaba un derrotero en el mercado cinematográfico, por lo que lo menos que se esperaba de un operador como Cinépolis es que actuara razonablemente y adecuara su conducta a dicha decisión inclusive antes del inicio de operaciones, aunque no se trate de un precedente. Eso se denomina alineamiento de intereses empresariales en el mercado, como lo ha señalado la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico -OCDE-, y cultura de consumo responsable, que no es otra cosa que la forma cómo los consumidores y proveedores deben conducirse en el mercado.
79. En conclusión, esta Sala considera que la restricción consistente en la prohibición de ingresar a las salas de cine con productos alimenticios adquiridos fuera del establecimiento comercial de la denunciada constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que se encuentra establecida en el inciso e) del artículo 50° del Código²³, en tanto limita los derechos de los consumidores, en específico, en el presente caso, el derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, contenido en el artículo 1°.1 inciso f) del Código. Esto dado que en su página web la denunciada se ofrece únicamente como un proveedor que brinda la actividad de la exhibición de películas cinematográficas.
80. En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Sala concluye que la restricción consistente en la prohibición de ingresar con alimentos y/o bebidas ajenas al establecimiento comercial de la denunciada constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que limita los derechos de los consumidores. Por lo que, corresponde revocar la resolución recurrida en este extremo que declaró infundada la denuncia contra Cinépolis; y, en consecuencia, declararla fundada por infracción de los artículos 49° .1 y 50° inciso e) del Código.

Sobre la medida correctiva

81. El artículo 114° del Código²⁴ 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. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.** Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

(...)

e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.

²⁴ **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.



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²⁵.

82. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-jus -TUO de la LPAG²⁶, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
83. Teniendo en consideración que, mediante la presente resolución, la Sala ha revocado la resolución apelada, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Cinépolis respecto a la restricción del acceso a los consumidores a sus salas de cine con cualquier tipo de productos alimenticios que no hubieran sido adquiridos en su establecimiento; y, en consecuencia, lo declaró fundado, corresponde analizar la pertinencia de dictar una medida correctiva.
84. En el presente caso, Acurea solicitó como medidas correctivas, en relación con este extremo, que se declare lo siguiente:
 - i) Que, se declare inexigible la cláusula identificada como abusiva.
 - ii) Que, se modificara o en todo caso se eliminara la cláusula abusiva incluida en los términos y condiciones de su página web.
 - iii) Que, se ordenara la publicación de avisos rectificatorios en sus establecimientos comerciales, redes sociales u otros medios idóneos con la finalidad de que el grupo de consumidores contratantes conozca sus derechos vulnerados y pueda ejercerlos espontáneamente de ser los casos.
 - iv) Que, se ordene al Indecopi la publicación de las resoluciones emitidas por los órganos resolutivos en este procedimiento, en su portal institucional.

²⁵ **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 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: (...)

²⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

85. Sobre el particular, esta Sala considera que, con la finalidad de evitar que en el futuro se produzcan infracciones como la detectada en el presente procedimiento referida a la cláusula abusiva limitativa de derechos corresponde ordenar como medida correctiva a Cinépolis que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, se abstenga de aplicar en contra de los consumidores cláusulas limitativas como la analizada en el presente caso, para lo cual deberá retirar de su página web y de sus establecimientos comerciales la cláusula y/o aviso en el que informa a los consumidores la prohibición del ingreso a sus salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de su establecimiento. Asimismo, en el mencionado plazo, deberá colocar un aviso en su página web y establecimientos comerciales, por el espacio de sesenta (60) días calendario, con el siguiente tenor:

“De acuerdo con la Resolución 0110-2025/SPC-INDECOPI del 16 de enero de 2025 emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, está permitido el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de este establecimiento, siempre y cuando sean similares a las vendidas por Cinépolis”

El aviso estará exhibido de manera que resulte fácilmente visible. Tendrá las siguientes características, en el caso del aviso físico: tamaño: A4, tamaño de fuente: 36; color de fuente: negro.

86. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, a fin de evitar que los consumidores puedan ingresar a las salas de cine con productos alimenticios que, por razones de higiene, seguridad, u otros, causen un daño a la infraestructura del local o de otros consumidores, el ingreso de alimentos a las salas de cine se supeditara a aquellos productos iguales y/o de similares características a los que el proveedor vende en sus locales, de acuerdo a los usos y costumbres del mercado.
87. Cabe precisar que, cuando la Sala hace referencia a *“productos similares”* se refiere a que los consumidores puedan ingresar a las salas de cines con los mismos tipos de alimentos y bebidas que la denunciada oferta en sus establecimientos comerciales, como, por ejemplo: cancha (dulce y/o salada), gaseosas, sándwiches, helados, entre otros. Esto, independientemente de la marca de los productos que se pretendan ingresar.
88. Finalmente, respecto a la medida correctiva solicitada por Acurea, consistente en que el Indecopi publique las resoluciones del procedimiento en su portal institucional, corresponde indicar que dicho pedido no resulta amparable, toda vez que las medidas correctivas son dictadas a los proveedores que incurren en infracciones al Código, mas no a la Administración Pública.
89. En ese sentido, se requiere a la denunciada que cumpla con presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

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 multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código²⁷. Por otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión, evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

Sobre la graduación de la sanción

90. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá 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 la Administración²⁸.
91. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM), establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021); siendo que, dicha norma es aplicable al caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la imputación de cargos a la denunciada (17 de julio de 2023, ver foja 34 del expediente).
92. En el presente caso, la Sala revocó la decisión de la Comisión, y declaró fundada la denuncia interpuesta contra Cinépolis por la infracción verificada
93. De los actuados, se verifica que, aun cuando la conducta mencionada en el párrafo previo se habría suscitado por un periodo menor a dos (2) años y no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, lo cierto es que habría tenido un alcance geográfico nacional, considerando que se materializó por medio de una página web de alcance nacional; consecuentemente, sería pertinente graduar la sanción respectiva conforme al “Método Ad-hoc”.

²⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

²⁸ **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. (...)



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

94. Por consiguiente, en principio se debería dilucidar el valor de la multa base (m), lo cual resulta de dividir el factor β entre p (probabilidad de detección); sin embargo, se aprecia que no es posible determinar el factor β correspondiente, en tanto no contamos con elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño aplicables al caso.
95. En ese sentido, para esta conducta en particular, no es posible graduar la sanción respectiva considerando lo prescrito en el Decreto Supremo 032-2021-PCM; por lo que, corresponderá aplicar el artículo 112° del Código.
96. En este punto es relevante mencionar que, conforme se señaló precedentemente, a la fecha en la que la denunciada incurrió en la conducta verificada existía una posición homogénea respecto del tratamiento de la restricción verificada (prohibir el ingreso de alimentos a las salas de cine), pues ya se había establecido que la cláusula cuestionada era abusiva. Por lo tanto, la Sala considera que corresponde imponer una multa pecuniaria, en virtud de los siguientes criterios:
- i) **Daño resultante:** reflejado en que la existencia de tal restricción coloca a los consumidores que asisten a las salas de cine de la denunciada en una situación de desventaja, pues restringe su derecho legal a la libre elección, reconocido en el Código.
 - ii) **Daño generado al mercado:** la infracción verificada puede generar efectos negativos en el mercado, en la medida que causa una percepción negativa en los consumidores respecto a los proveedores que brindan esta clase de servicio de entretenimiento (proyección y/o exhibición de películas), toda vez que no esperarían que estos proveedores estipulen una restricción que vulnere la normativa de protección al consumidor, esto es, su derecho a elegir libremente entre productos de calidad, colocándolos en una situación de desventaja, al tener que adquirir los productos alimenticios que vende la denunciada en el interior de su local comercial, si desea consumir algún producto durante la proyección de la película.
 - iii) **Probabilidad de detección:** alta, pues fue detectada mediante la interposición de la denuncia y era fácilmente apreciable consultando los términos y condiciones que estaban en la página web del denunciado.
 - iv) **Principio de Razonabilidad:** conforme al cual, se debe prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente.
 - v) **Circunstancia agravante especial:** afectación de los intereses colectivos de los consumidores.
97. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, la multa base sería 23,1 UIT; a la cual habría que añadir el factor agravante antes mencionado, al cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base²⁹, resultando como multa final para Cinépolis de

²⁹ Se toma como referencia el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM; norma sobre la cual, si bien precisamos M-SPC-13/1B 23/29



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

30 UIT³⁰ por la infracción verificada.

98. Cabe precisar que si bien ante la presente instancia la denunciada presentó un informe económico (información confidencial) a fin de probar que el ingreso de alimentos adquiridos fuera de sus establecimientos ocasionaría un perjuicio económico, lo cierto es que, a consideración de esta Sala, tal circunstancia no puede ser considerada como un factor para determinar la cuantía impuesta, pues no se puede colegir si ello ocurrirá debido a la inaplicación de la cláusula abusiva verificada.
99. Finalmente, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo del pago de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG³¹; precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a Acurea

100. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores³² – la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.
101. Por su parte, el artículo 28° de la Directiva³³ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:

que no resultaba aplicable al caso por carecer de elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño, no quita la pertinencia del aludido dato -porcentaje correspondiente a la circunstancia agravante especial- como referencia objetiva para la graduación de la sanción.

³⁰ Cantidad redondeada. El resultado original fue de 30,03 UIT.

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 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.

³² **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³³ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°.- Criterios de graduación del porcentaje a entregar.** - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido



- i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: Lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por Acurea a fin de verificar los hechos materia de denuncia.
- ii) Participación de la mencionada entidad durante el procedimiento.
- iii) Gravedad de la infracción detectada: La misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.

102. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece tanto la calificación por cada criterio como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción³⁴.

103. Sobre el particular, es preciso indicar lo siguiente:

criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
<p style="text-align: center;">Baja</p> <p>- Acurea detectó dicha conducta revisando la página web de Cinépolis, bastando verificar que se consignó la cláusula abusiva verificada en el procedimiento; sin necesitar alguna herramienta o actuación de especial complejidad para hallar la infracción.</p> <p style="text-align: center;">(Calificación 10)</p>	<p style="text-align: center;">Media</p> <p>- Los medios probatorios que obran en el expediente, necesarios para detectar la infracción no solo fueron recolectados y aportados por Acurea; sino que también fue pertinente que la Secretaría Técnica de la Comisión efectúe una diligencia de inspección en el establecimiento de la denunciada.</p> <p>- Si bien a lo largo del procedimiento, Acurea presentó otros escritos además de la denuncia, en estos sólo reiteró su postura inicial, sin agregar nuevos elementos relevantes para la resolución del caso; como lo serían, por ejemplo, artículos de investigación o documentos emitidos por fuentes confiables, que permitieran respaldar su postura.</p>	<p style="text-align: center;">Media</p> <p>Según la postura adoptada en la Resolución 2830-2024/SPC-INDECOPI, las cláusulas abusivas que impliquen una afectación patrimonial a los consumidores tienen un nivel de afectación</p>

³⁴ a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.
DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°. - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - **Fórmula a Aplicar.** El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de la multa a ser asignado} = (\text{Calificación Criterio 1} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0.25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0.5)$$



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

	(Calificación 18)	medio. La conducta del infractor proveedor afectó el derecho de los consumidores a elegir sobre los productos que pretendían adquirir, ocasionándole un perjuicio económico. (Calificación 34)
--	-------------------	--

104. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a la Acurea en la multa impuesta a Cinépolis:

Fórmula para determinar el porcentaje de participación en la multa:

$(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,5) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 10

Calificación de criterio 2 = 18

Calificación de criterio 3 = 34

$$(10 \times 0,25) + (18 \times 0,25) + (34 \times 0,50) = 2,5 + 4,5 + 17,5 = 24$$

105. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a Acurea es equivalente al 24% de la multa impuesta a Cinépolis por la infracción verificada en esta instancia.

Sobre las costas y costos del procedimiento

106. 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 denunciante³⁵.

³⁵

DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.
Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...).

M-SPC-13/1B

26/29



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

107. En el presente caso, esta Sala ha revocado la resolución venida en grado y declarado fundada en parte la denuncia interpuesta contra Cinépolis; por lo que, corresponde condenar a dicha denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la parte denunciante. En ese sentido, se dispone que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, Cinépolis cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento; las cuales, en este caso, se encuentran integradas por la tasa administrativa por presentación de denuncia (S/ 36,00).
108. Por otro lado, se comunica a la parte denunciante que podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, ante el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente³⁶.
109. Asimismo, se ordena a Cinépolis que presente ante la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante, 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 118° del Código. De otro lado, se informa a la parte 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 pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción de Cinépolis en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (RIS)

110. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código³⁷, 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, en el RIS.
111. Por tanto, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Cinépolis por infracción de los artículos 49°.1 y 50° literal e) del Código, corresponde ordenar la inscripción de dicha proveedora en el RIS, respecto de la conducta aludida.

³⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 125°. - Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor. (...) Asimismo, es competente para conocer los procedimientos por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de medida cautelar e incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos. (...).

³⁷ 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.



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 2496-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Operadora Peruana de Cines S.A.C., debido a que la cláusula consistente en que los boletos comprados no podrían ser cambiados por otro cine, película, horario sala y/o ubicación, no es abusiva.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 2496-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Operadora Peruana de Cines S.A.C., por presunta infracción de los artículos 49°.1 y 50° inciso e) del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada. Ello, al haberse verificado que la restricción consistente en la prohibición a los consumidores de ingresar a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera del establecimiento comercial, aplicada por la denunciada, constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que limita los derechos de los consumidores.

TERCERO: Ordenar a Operadora Peruana de Cines S.A.C. como medidas correctivas que, en el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, se abstenga de aplicar en contra de los consumidores cláusulas limitativas como la analizada en el presente caso, para lo cual deberá retirar de su página web y de sus establecimientos comerciales la cláusula y/o aviso en el que informa a los consumidores la prohibición del ingreso a sus salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de su establecimiento. Asimismo, en el mencionado plazo, deberá colocar un aviso en su página web y establecimientos comerciales, por el espacio de sesenta (60) días calendario, con el siguiente tenor:

“De acuerdo con la Resolución 0110-2025/SPC-INDECOPI del 16 de enero de 2025 emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, está permitido el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de este establecimiento, siempre y cuando sean similares a las vendidas por Cinépolis”

El aviso estará exhibido de manera que resulte fácilmente visible. Tendrá las siguientes características, en el caso del aviso físico: tamaño: A4, tamaño de fuente: 36; color de fuente: negro.

CUARTO: Sancionar a Operadora Peruana de Cines S.A.C. con una multa de 30 UIT, por la inclusión de una cláusula abusiva que limita los derechos de los consumidores, consistente en la prohibición del ingreso a sus salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de su establecimiento.

QUINTO: Otorgar a Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash el 24% de la multa impuesta a la denunciada.

SEXTO: Condenar a Operadora Peruana de Cines S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente

M-SPC-13/1B

28/29



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 0110-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0929-2023/CC2

resolución. Dicho mandato (pago de costas) deberá ser cumplido en un plazo no mayor de quince (15) días, contado desde notificada la presente resolución.

SÉPTIMO: Requerir a Operadora Peruana de Cines S.A.C. lo siguiente:

- Presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva y el pago de las costas del procedimiento 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 multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.
- El pago 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 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: 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 esta instancia

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 10.02.2025 09:45:31 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente