



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

RESOLUCIÓN FINAL N°0187-2025/CC2

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DEL PERÚ
(LA ASOCIACIÓN)

DENUNCIADO : CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A.
(WONG)

MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LIBRO DE RECLAMACIONES
DISCRIMINACIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO
ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE
ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO

Lima, 31 de enero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 17 de julio del 2024, la Asociación de Consumidores del Perú (en adelante, la Asociación¹) interpuso una denuncia en contra Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, Wong²); por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³.
2. El 2 de agosto del 2024, la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) efectuó una diligencia de verificación en el sitio web de la denunciada (<https://www.wong.pe/>) a fin de contar con mayores elementos de juicio.
3. A través de la Resolución N° 1 del 9 de agosto del 2024, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra la Wong de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 17 de julio de 2024, presentada por la Asociación de Consumidores del Perú contra Cencosud Retail Perú S.A. por las siguientes presuntas infracciones:

- (i) *Presunta infracción a los artículos 38 y 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de Cencosud Retail Perú S.A. ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>) exige de manera obligatoria colocar un apellido materno, siendo un trato diferenciado con los ciudadanos peruanos nacionalizados y a los extranjeros con un solo apellido, los cuales no podrían registrar quejas y/o reclamos).*

¹ Con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.) N° 20609534509.

² Con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.) N° 20109072177.

³ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

- (ii) *Presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, en el formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de Cencosud Retail Perú S.A. ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>), para la interposición de un reclamo o queja exige, de manera obligatoria, lo siguiente:*
- (i) *colocar una dirección física, cuando ello debería ser opcional;*
 - (ii) *la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos; y,*
 - (iii) *el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.” (sic).*

4. El 23 de agosto de 2024, Wong se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga para presentar sus descargos.
5. El 3 de octubre de 2024, Wong cumplió con presentar sus descargos.
6. Mediante Informe Final de Instrucción del 5 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica emitió las siguientes recomendaciones respecto de la responsabilidad de Wong por los siguientes hechos que son materia de denuncia:

“ SE RECOMIENDA:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación de Consumidores del Perú** contra **Cencosud Retail Perú S.A.** por infracción al artículo 38 y 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto no se acreditó el trato diferenciado señalado por la Asociación respecto a la obligatoriedad de consignar ambos apellidos para la interposición de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones Virtual.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación de Consumidores del Perú** contra **Cencosud Retail Perú S.A.** por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado implementó correctamente su Libro de Reclamaciones Virtual al solicitar tanto el domicilio como el correo electrónico a los usuarios.

TERCERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación de Consumidores del Perú** contra **Cencosud Retail Perú S.A.** por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto se allanó respecto a habría exigido, de manera obligatoria, la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones al momento de interponer un reclamo o queja en su Libro de Reclamaciones Virtual.

CUARTO: Sancionar a **Cencosud Retail Perú S.A.** con dos amonestaciones, de conformidad con lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Wong estableció como requisito obligatorio la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos	AMONESTACIÓN
2	Wong estableció como requisito obligatorio el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.	AMONESTACIÓN

7. El 20 de diciembre de 2024, la Asociación presentó observaciones al Informe Final de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

Instrucción; por otro lado, Wong no presentó observaciones.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre el desistimiento presentado por la Asociación

8. Mediante escrito del 20 de diciembre de 2024, la Asociación presentó su desistimiento respecto a los siguientes imputaciones:
- (i) *Presunta infracción a los artículos 38 y 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de Cencosud Retail Perú S.A. ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>) exige de manera obligatoria colocar un apellido materno, siendo un trato diferenciado con los ciudadanos peruanos nacionalizados y a los extranjeros con un solo apellido, los cuales no podrían registrar quejas y/o reclamos).*
 - (ii) *Presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, en el formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual de Cencosud Retail Perú S.A. ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>), para la interposición de un reclamo o queja exige, de manera obligatoria, lo siguiente:*
 - (ii) *la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos; y,*
 - (iii) *el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.*
9. Sobre el particular, es pertinente indicar que el artículo 107° del Código, establece que los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto.
10. En tal sentido, en anteriores pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor, a considerado que las asociaciones de consumidores no cuentan con facultades para disponer de los derechos de los consumidores; es decir, en el supuesto donde se acciona en defensa de intereses difusos, los proveedores no podrían pretender concluir el procedimiento, a través de un acuerdo conciliatorio con las mismas, pues carecen de legitimidad para ello.
11. Siendo ello así, no resulta atendible el alegato de la Asociación (por el cual solicita el desistimiento de sus pretensiones), siendo relevante determinar si existió un daño efectivo a los consumidores para efectos de concluir si la denunciante podía disponer del derecho de los consumidores, pues, en cualquier caso (afectación efectiva o potencial), si bien la Asociación acciona en defensa de un interés difuso, esta no goza de facultades de disposición de los derechos de los consumidores.
12. Por lo anterior, corresponde **denegar** la solicitud de desistimiento, formulada por la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

Asociación. Por tanto, esta Comisión se pronunciará sobre el fondo de la denuncia

ANÁLISIS

Sobre la prohibición de discriminación

13. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú (en adelante, la Constitución), el cual establece en forma expresa y clara lo siguiente:

“Artículo 2.- Toda persona tiene derecho: (...) 2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)”

14. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación⁴.
15. El literal d) del artículo 1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
16. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
17. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables⁵.
18. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
19. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir al denunciante cuando el

⁴ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

⁵ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.

20. Es así como el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias⁶.
21. Lo anterior ha sido ratificado por la Sala, en anteriores pronunciamientos, al señalar que en este tipo de casos existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio.
22. En ese sentido, debe quedar claro que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

Aplicación al caso en concreto

23. En el presente caso, la Asociación cuestionó que Wong, en su formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>), exige de manera obligatoria colocar un apellido materno, siendo un trato diferenciado con los ciudadanos peruanos nacionalizados y a los extranjeros con un solo apellido, los cuales no podrían registrar quejas y/o reclamos).
24. Wong señaló en sus descargos que:
 - (i) El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones indica que el formato de la hoja del Libro de Reclamaciones deberá incluir, entre otros, el nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor;
 - (ii) Varsi (2014) describe al nombre como un signo externo, literal y gráfico para identificar a las personas naturales y jurídicas, diferenciándolas de otras. A ello, añade que este se estructura en base al prenombre y de apellidos. Además, destaca la existencia de acciones de protección al nombre dentro del ordenamiento jurídico peruano, como la impugnación para evitar la confusión de nombre en casos de homonimia;
 - (iii) el artículo 19 del Decreto Legislativo N° 295, Código Civil (en adelante, el “Código Civil”) indica que toda persona tiene el derecho y el deber de llevar un nombre, lo cual incluye los apellidos;
 - (iv) por ello, Wong incorporó la obligación de consignar el nombre completo,

⁶ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 39.- Carga de la prueba

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar la circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

- incluyendo apellidos paterno y materno, de los consumidores para asegurar su adecuada identificación. No hacerlo podría generar errores, como confusiones entre personas con nombres iguales o similares (homonimia);
- (v) por último, no existe impedimento para que el consumidor escriba “NO APLICA” o utilice un guion (“-”) en las casillas correspondientes al apellido paterno o materno, práctica comúnmente realizada en este tipo de situaciones y ante lo cual se considera como válido el reclamo ingresado.
25. Mediante Informe Final de Instrucción del 5 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia en el presente extremo por presunta infracción al artículo 38 del Código, en tanto consideró que no quedó acreditado algún acto discriminatorio contra la denunciante.
26. Respecto al presente extremo la Asociación se desistió en su escrito del 20 de diciembre de 2024; sin embargo, tal como se analizó en la cuestión previa precedente corresponde denegar dicha solicitud
27. Pese a encontrarse debidamente notificado, Wong no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
28. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Imágenes presentadas por la Asociación correspondientes a la página web de Wong, las cuales permitirían verificar que el proveedor denunciado requiere, entre otros, que se consigne el apellido materno para la interposición de un reclamo o queja:

WONG especifica que las casillas con punto rojo son datos obligatorios.

WONG exige de manera obligatoria, colocar la dirección física como condición para poder presentar una queja y/o reclamo, aun cuando esto debería ser opcional. En todo caso al ser una queja y/o reclamo virtual ya cuentan con el correo electrónico.

WONG exige de manera obligatoria, colocar un apellido materno, sin embargo, existen ciudadanos peruanos nacionalizados y extranjeros con UN SOLO APELLIDO, siendo así éstos no podrían registrar sus quejas y reclamos, toda vez que las dos casillas de apellidos son obligatorias, en todo caso debería ser obligatoria solo una, no ambas.

- (ii) Acta de Verificación del 2 de agosto de 2024 levantada por la Secretaría Técnica la cual permite verificar que se dejó constancia que, el proveedor requiere que el consumidor consigne su apellido materno para la interposición de un reclamo o queja:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

SECRETARÍA TÉCNICA DE LA
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
INDECOPI

EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

ACTA DE VERIFICACIÓN

En Lima, el 02 de agosto de 2024, siendo las 13:15 horas; el suscrito, representante de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, por especial encargo de la Comisión antes señalada, efectuó la diligencia de verificación de la página web de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. (en adelante, Cencosud) con la finalidad de verificar el Libro de Reclamaciones de esta.

La referida diligencia se desarrolló de la siguiente manera:

- (i) Se obtuvo acceso a la página web de la empresa denunciada a través del buscador de Google (www.google.com): web: <https://www.wong.pe/> (ver imagen N° 1);
- (ii) se apreció que, a través de la página web de Cencosud (<https://www.wong.pe/>) se realizan transacciones comerciales (ver imagen N° 2)
- (iii) se apreció que, en la página web de Cencosud (<https://www.wong.pe/>) se encuentra alojado el Libro de Reclamaciones de su titularidad (ver imagen N° 3);
- (iv) se verificó en el siguiente link: <https://librorec.wong.pe/>, que, al momento de interponer un reclamo o queja, exige de manera obligatoria colocar una dirección física como condición para poder presentar la queja y/o reclamo (ver imagen N° 4)
- (v) se verificó en el siguiente link: <https://librorec.wong.pe/>, que, al momento de interponer un reclamo o queja, exige de manera obligatoria colocar un apellido materno para poder presentar la queja y/o reclamo (ver imagen N° 5)
- (vi) se verificó en el siguiente link: <https://librorec.wong.pe/>, que, al momento de interponer un reclamo o queja, exige de manera obligatoria manifestar, bajo declaración jurada, se titular del servicio y la veracidad de los hechos descritos para poder presentar la queja y/o reclamo (ver imagen N° 6)

Siendo las 13:40 horas, se dio por culminada la diligencia de verificación, procediendo a levantar y suscribir la presente acta en señal de conformidad y veracidad de su contenido.

Eddie Joy Pérez Huamán
Representante de la Secretaría Técnica
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

Imagen N° 5

- (iii) Imagen sin fecha presentada por Wong, donde se visualiza que para la interposición de una queja o reclamo se puede consignar el símbolo “-“:

29. En este punto es preciso indicar que se configura un acto discriminatorio cuando, ante



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

una paridad entre un determinado grupo de consumidores se otorga un tratamiento dispar a uno de estos, por razones que no se encuentran justificadas o por motivos meramente subjetivos. Cabe precisar que dicho criterio ha sido desarrollado por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 en la Resolución Final N° 2528-2023/CC2 del 28 de diciembre de 2023⁷.

30. En el presente caso, el cuestionamiento de la Asociación radica en que Wong tendría un trato diferenciado en tanto no permitirá el acceso al Libro de Reclamaciones a los ciudadanos peruanos nacionalizados y a los extranjeros con un solo apellido, dado que la consignación de un apellido materno es obligatoria.
31. Al respecto, es pertinente mencionar que la Constitución Política del Perú, en su artículo 2, inciso 1, sobre **el derecho a la identidad**, protege a la persona en lo que constituye su propio reconocimiento, desde lo estrictamente físico y biológico, hasta lo más desarrollado de su humanidad; por otro lado, la identidad tiene relación con varios derechos, como el **derecho al nombre**, que es la designación con la cual se individualiza al sujeto y que le permite distinguirse entre los demás.
32. El derecho al nombre lo encontramos contenido en el artículo 19 del Código Civil, el mismo que señala que *“toda persona tiene el derecho y deber de llevar un nombre. **Este incluye los apellidos**”*.
33. En concordancia con ello, el artículo 5 del Reglamento del Código del Libro de Reclamaciones establece como información mínima a consignar en las Hojas de Reclamaciones, **el nombre del consumidor**, bajo responsabilidad de tener como no presentado el reclamo o queja en caso de no consignarlo.
34. En ese sentido, el hecho de que Wong incluya en su formato de hora de reclamación virtual tanto el nombre como los apellidos de los consumidores para la interposición de un reclamo o queja se encuentra en concordancia con las normas y leyes del Estado Peruano.
35. Por otro lado, si bien pueden existir supuestos donde el consumidor solo tenga un apellido, ello no impide que el mismo interponga un reclamo o queja, ya que se permite la consignación de símbolos y palabras (por ejemplo: “-”, “/”, “no corresponde”) que permite dejar constancia de que no cuentan con un segundo apellido, y habilitan al consumidor a interponer el reclamo o la queja correspondiente.
36. Por lo expuesto, al no verificar la existencia de actos discriminatorios o de trato diferenciado hacia los consumidores, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 38 del Código.

Sobre el Libro de Reclamaciones

37. El artículo 150 del Código⁸ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en

⁷ Ver numeral 97 de la Resolución Final N° 2528-2023/CC2 del 28 de diciembre de 2023.

⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 150°.- Libro de Reclamaciones.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el reglamento del libro de reclamaciones.

38. Por su parte, el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece cuál será la información que deberá contar como mínimo las Hojas de Reclamación del Libro de Reclamaciones Físico o Virtual⁹.

Respecto a que Wong exige de manera obligatoria colocar un apellido materno

39. En el presente caso, la Asociación cuestionó que Wong, en su formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>), exige de manera obligatoria colocar un apellido materno, siendo un trato diferenciado con los ciudadanos peruanos nacionalizados y a los extranjeros con un solo apellido, los cuales no podrían registrar quejas y/o reclamos).
40. Wong señaló en sus descargos que:
- (i) El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones indica que el formato de la hoja del Libro de Reclamaciones deberá incluir, entre otros, el nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor;
 - (ii) Varsi (2014) describe al nombre como un signo externo, literal y gráfico para identificar a las personas naturales y jurídicas, diferenciándolas de otras. A ello, añade que este se estructura en base al prenombre y de apellidos. Además, destaca la existencia de acciones de protección al nombre dentro del ordenamiento jurídico peruano, como la impugnación para evitar la confusión de nombre en casos de homonimia;
 - (iii) el artículo 19 del Decreto Legislativo N° 295, Código Civil (en adelante, el "Código Civil") indica que toda persona tiene el derecho y el deber de llevar un nombre, lo cual incluye los apellidos;
 - (iv) por ello, Wong incorporó la obligación de consignar el nombre completo, incluyendo apellidos paterno y materno, de los consumidores para asegurar su adecuada identificación. No hacerlo podría generar errores, como confusiones entre personas con nombres iguales o similares (homonimia);
 - (v) por último, no existe impedimento para que el consumidor escriba "NO APLICA" o utilice un guion ("-") en las casillas correspondientes al apellido paterno o materno, práctica comúnmente realizada en este tipo de situaciones y ante lo cual se considera como válido el reclamo ingresado.
41. Mediante Informe Final de Instrucción del 5 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia en el presente extremo.
42. Respecto al presente extremo la Asociación se desistió en su escrito del 20 de diciembre de 2024; sin embargo, tal como se analizó en la cuestión previa precedente corresponde denegar dicha solicitud

⁹ Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM -DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

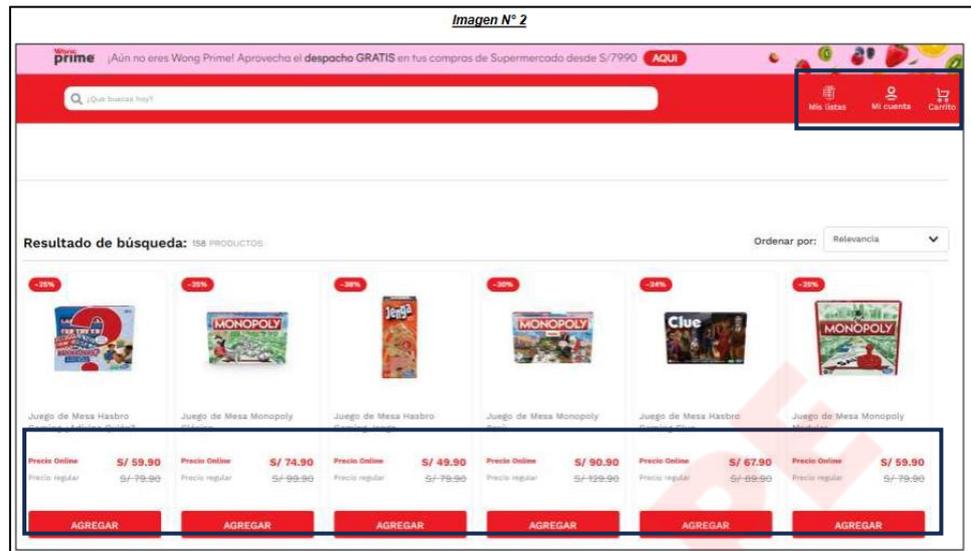
INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

43. Pese a encontrarse debidamente notificado, Wong no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
44. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Imágenes presentadas por la Asociación correspondientes a la página web de Wong, las cuales permitirían verificar que el proveedor denunciado requiere, entre otros, que se consigne el apellido materno para la interposición de un reclamo o queja:
 - (ii) Acta de Verificación del 2 de agosto de 2024 levantada por la Secretaría Técnica la cual permite verificar que se dejó constancia que, el proveedor requiere que el consumidor consigne su apellido materno para la interposición de un reclamo o queja:
 - (iii) Imagen sin fecha presentada por Wong, donde se visualiza que para la interposición de una queja o reclamo se puede consignar el símbolo “-“:
45. De manera preliminar al análisis de fondo de la presente controversia, corresponde determinar si Wong califica como proveedor virtual¹⁰, conforme al ordenamiento jurídico vigente, pues solo aquel que establece sus relaciones de consumo a través de portales web se encuentra obligado a contar con un Libro de Reclamaciones Virtual.
46. Al respecto, de la revisión de las imágenes y el acta obrantes en el expediente se advierte que Wong realiza la venta de diversos productos; asimismo, permite la adquisición de estos a través de su plataforma web, realizando el cobro de los referidos productos, tal como se evidencia en la siguiente imagen que se adjunta a modo de ejemplo:

Imágenes recogidas en el Acta de Verificación del 2 de agosto de 2024

¹⁰ **REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, MODIFICADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM**
Artículo 3.- Definiciones
Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:
(...)
3.6. Proveedor virtual: Es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web



47. En ese sentido, atendiendo a que Wong califica como un proveedor virtual, tiene la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual. Por tanto, corresponde analizar si este se encontraba correctamente implementado en su página web <https://www.wong.pe/>.
48. Al respecto, el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones detalla cuales son las características mínimas que debe observar la hoja de reclamación, conforme a lo siguiente:

“Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

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

(...)

- **Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del consumidor.**
- **Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del consumidor, en caso se trate de un menor de edad. (...)**

49. Por otro lado, como se precisó en el análisis del extremo anterior, el hecho de que Wong requiera ambos apellidos de los consumidores para la interposición de un reclamo o queja se encuentra en concordancia con las normas y leyes del Estado Peruano.
50. Por ello, de la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente (imágenes presentadas por la Asociación y el acta realizada por la Secretaria Técnica), se verificó que las hojas de reclamaciones virtuales de Wong cuentan con las características establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.
51. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundada** la denuncia en este extremo por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

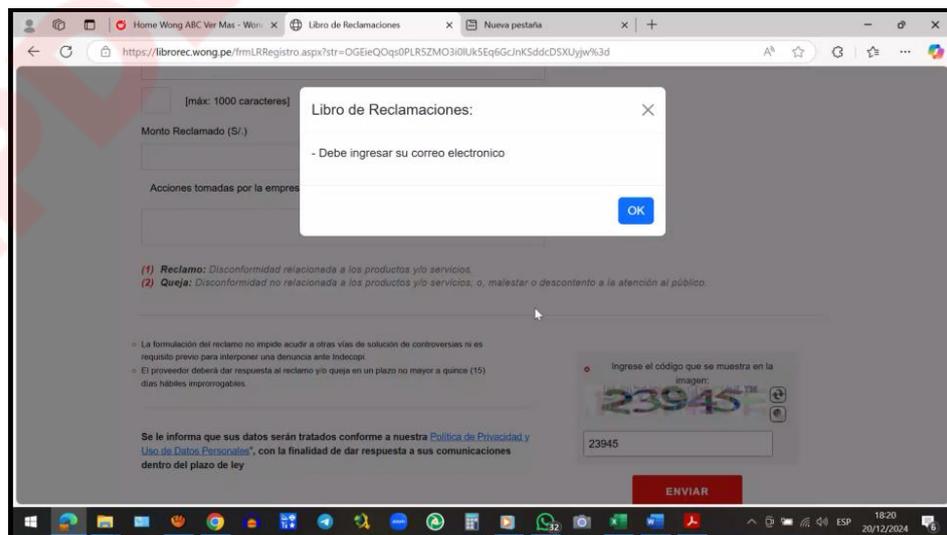
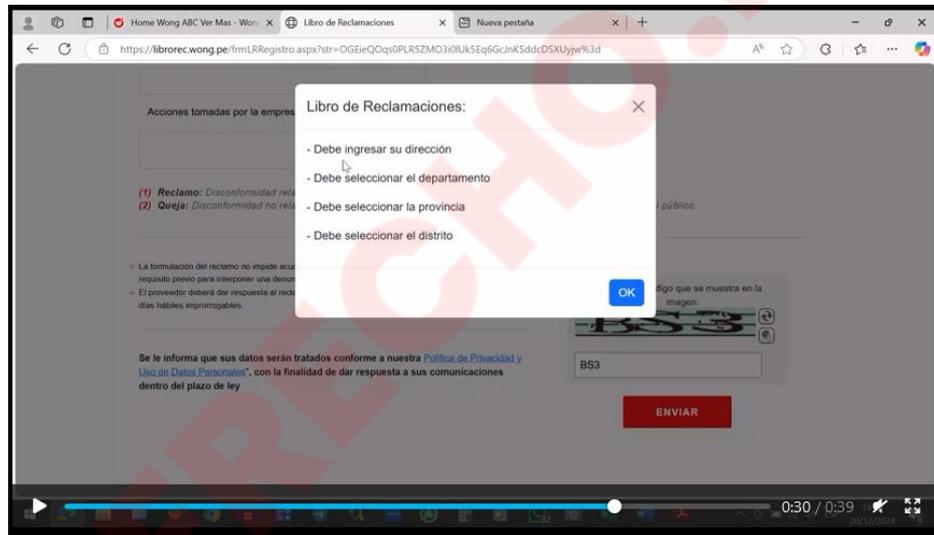
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

Respecto a que Wong exige de manera obligatoria colocar una dirección física

52. En el presente caso, la Asociación cuestionó que Wong, en su formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>), exige de manera obligatoria colocar una dirección física para poder presentar una queja y/o reclamo, aun cuando esto debería ser opcional. En todo caso, al ser una queja y/o reclamo virtual, ya cuentan con el correo electrónico.
53. Wong señaló en sus descargos que:
- (i) El artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones indica que el formato de la hoja del Libro de Reclamaciones deberá incluir, entre otros, el nombre, **domicilio**, número de documento de identidad, teléfono y **correo electrónico** del consumidor; y,
 - (ii) por otro lado, el Anexo I: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, solicita diferencialmente que los consumidores proporcionen su domicilio, teléfono y correo electrónico.
54. Mediante Informe Final de Instrucción del 5 diciembre de 2024, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia en el presente extremo. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, la Asociación señaló que la norma no es expresa en señalar de forma taxativa una obligatoriedad en simultáneo de consignar tanto un domicilio físico como una dirección electrónica.
55. Pese a encontrarse debidamente notificado, Wong no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
56. Obran en el expediente en calidad de medios probatorios los siguientes documentos:
- (i) Imágenes presentadas por la Asociación correspondientes a la página web de Wong, las cuales permitirían verificar que el proveedor denunciado requiere, entre otros, que se consigne el apellido materno para la interposición de un reclamo o queja:
 - (ii) Acta de Verificación del 2 de agosto de 2024 levantada por la Secretaría Técnica la cual permite verificar que se dejó constancia que, el proveedor requiere que el consumidor consigne su domicilio físico para la interposición de un reclamo o queja:
 - (iii) Anexo I: Formato de Hoja de Reclamaciones del Libro de Reclamaciones, donde se visualiza que existen espacios individualizados tanto para el domicilio como para el teléfono o e-mail:

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN [N° 00000001-202X]
FECHA:	[DÍA]	[MES]	[AÑO]	
[NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR]				
[DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES/ CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN]				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE:				
DOMICILIO:				
DNI / CE:				
TELÉFONO / E-MAIL:				
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				

- (iv) Videograbaciones presentadas por la Asociación, donde se da cuenta del requisito obligatorio de consignar tanto el domicilio físico como correo electrónico para la interposición de un reclamo o queja:



57. Del análisis realizado en el extremo anterior, se verificó que Wong califica como un M-CPC-05/02



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

proveedor virtual, por lo que tiene la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual.

58. Al respecto, el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones detalla cuales son las características mínimas que debe observar la hoja de reclamación, conforme a lo siguiente:

“Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.

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

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

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

59. De la revisión del Acta de inspección citada, así como de los videos aportados por la Asociación, se advierte que el referido proveedor, en efecto, requería que los consumidores consignen un domicilio físico como requisito para registrar y presentar un reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual, ello pese a que el Reglamento, conforme se advierte y contrariamente a lo alegado por Wong, no lo exigía.

(iii) se apreció que, en la página web de Cencosud (<https://www.wong.pe/>) se encuentra el formato N° 3);
(iv) se verificó en el siguiente link: <https://librorec.wong.pe/>, que, al momento de interponer un reclamo o queja, exige de manera obligatoria colocar una dirección física como condición para poder presentar la queja y/o reclamo (ver imagen N°4)

Imagen N°4

The screenshot shows the 'Libro de Reclamaciones Wong.pe' interface. At the top, it displays the Wong logo and the company's RUC (20109072177) and address (T129 - Wong.pe, Calle Augusto Angulo No 130 - Miraflores). The main section is titled 'Identificación del Consumidor Reclamante' and contains several input fields: 'Nombres', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Bonus' (with value 7027661000), 'Doc. Identidad' (DNI), 'Numero Doc.', 'Telefono fijo / Celular', 'Correo electrónico', 'Dirección', 'Urbanización', 'Departamento', 'Provincia', 'Distrito', and a checkbox for '¿Eres menor de edad?'. A red box highlights the 'Dirección' field, and another red box highlights the 'Fecha Obligatoria' field.

60. En sus descargos, Wong señaló que el artículo 5° del Reglamento disponía la información mínima que debía contener la hoja de reclamación, siendo que en dicho artículo se utilizó la disyuntiva “y” disponiéndose así la información mínima obligatoria, dentro de las cuales se consideró la dirección física y electrónica, información que resultaba ser obligatoria.
61. Al respecto, si bien el artículo 5° del Reglamento establece que tanto los libros de naturaleza física o virtual deben contener como mínimo el espacio para que el consumidor consigne su nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico; lo cierto es que el último párrafo del artículo 5° también permite que el consumidor pueda elegir entre consignar su domicilio o su correo electrónico, siendo que, únicamente si no consigna algunos de estos datos, se tendrá como no presentado el reclamo, tal como se muestra a continuación:

“Artículo 5°. - Características de la Hoja de Reclamación

(...)

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

62. De la norma anterior, se concluye que el consumidor deberá consignar como mínimo en la hoja de reclamación del proveedor -entre otros datos- el domicilio o correo electrónico para considerarse como presentado el reclamo, siendo que de la lectura de dicho texto se desprende que el consumidor podría consignar o su domicilio o su correo electrónico, y no necesariamente ambos, siendo que en el presente caso no resultaría obligatorio que los consumidores consignaran su correo electrónico si consignan su domicilio físico.
63. Bajo tal premisa, si bien la norma exige a los proveedores consignar en sus hojas de reclamación como información mínima un campo para consignar el domicilio o correo electrónico; lo cierto es que Wong no debe exigir al consumidor consignar un domicilio y correo electrónico de manera conjunta y necesaria para registrar el reclamo ni que, de no proceder así, restringir su remisión, criterio que la Sala de Protección al



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

Consumidor ha confirmado en anteriores pronunciamientos¹¹.

64. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **fundada** la denuncia en este extremo por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones al haber quedado acreditado que el referido proveedor no permitía a los consumidores registrar su reclamo en su Libro de Reclamaciones virtual, toda vez que solicitaba se consigne un domicilio físico como requisito mínimo.

Aplicación respecto a que Wong exige de manera obligatoria la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones

65. En el presente caso, la Asociación cuestionó que Wong, en su formato de la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones Virtual ubicado en su página web (<https://www.wong.pe/>), exige de manera obligatoria la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.
66. En sus descargos de fecha 3 de octubre del 2024, Wong se allanó al hecho imputado en su contra.
67. Mediante Informe Final de Instrucción del 5 de diciembre de 2024, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la denuncia en el presente extremo, en atención al allanamiento presentado por Wong.
68. Respecto al presente extremo la Asociación se desistió en su escrito del 20 de diciembre de 2024; sin embargo, tal como se analizó en la cuestión previa precedente corresponde denegar dicha solicitud
69. Pese a encontrarse debidamente notificado, Wong no presentó observaciones al Informe Final de Instrucción.
70. Sobre el particular, es conveniente señalar que el numeral 3 del artículo 112 del Código prevé que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminalmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.
71. Al respecto, es importante mencionar que el allanamiento es definido como un negocio jurídico procesal unilateral del demandado a través del cual éste acepta el petitorio de la demanda dirigida contra él por el demandante en el proceso, siendo que debe tenerse en cuenta que, a través del allanamiento, el demandado **no reconoce** que la pretensión planteada contra él por el demandante es conforme al derecho objetivo, sino que se limita a manifestar su voluntad de satisfacer el interés del demandante, abdicando con ello al ejercicio de su derecho a la defensa¹².

¹¹ RESOLUCIÓN 0661-2020/SPC-INDECOPI; RESOLUCIÓN 3142-2018/SPC-INDECOPI

¹² PRIORI POSADA, Giovanni F. Formas autocompositivas de conclusión del proceso en el Código Procesal Civil. En proceso & justicia N° 1, Lima, 2001, p. 38.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

72. Bajo dicho contexto, el literal d) del artículo 29 de la Directiva¹³ precisa que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor.
73. Además, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) mediante Resolución N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, del 6 de febrero de 2019, señaló que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia¹⁴.
74. En ese sentido, en la medida que Wong, **en aplicación al citado artículo 112 del Código**, se allanó expresamente a la imputación de cargos **con la presentación de sus descargos**, corresponde amparar la denuncia, sin realizar un análisis de fondo, declarando **fundado** este extremo de la denuncia interpuesta por la Defensoría, por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

De las medidas correctivas

75. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹⁵ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuar de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así

¹³ Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...) c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.

d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

e) Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

¹⁴ RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019

"(...)

23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrea dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.

25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora. (...)"

¹⁵ LEY N° 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.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

76. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que 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. En caso el órgano resolutorio dicte, una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
77. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que, 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.
78. Mediante Resolución N° 1 del 9 de agosto del 2024, la Secretaría Técnica informó a las partes que la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código¹⁶:

“SEXTO: Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma.

Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo con el artículo 112 del Código.”

79. En el presente caso, quedó acreditado que Wong exige de manera obligatoria colocar una dirección física; así como la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.
80. La Asociación solicitó en calidad de medida correctiva que: (i) Wong implemente adecuadamente el Libro de Reclamaciones Virtual en su página web; y, (ii) Wong capacite a su personal encargado de atención al cliente, acerca de no exigir requisitos innecesarios y/o contrarios a ley a los consumidores
81. Sobre el particular, es importante indicar que la medida correctiva deberá estar destinada a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por dicha conducta infractora.
82. En su escrito del 3 de octubre del 2024, Wong señaló que subsanó la conducta, en tanto retiró como requisito obligatorio la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.
83. Es pertinente mencionar que, en tanto la página web del proveedor denunciado es de acceso público, se verificó lo señalado en sus descargos, conforme lo siguiente:

¹⁶

LEY N° 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

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

Libro de Reclamaciones Wong.pe

RUC 20109072177

-

T129 - Wong.pe
Calle Augusto Angulo No 130 - Miraflores
Teléfono: 013-8888 Opción 1 y luego opción 1

Identificación del Consumidor Reclamante • Datos Obligatorios

<input type="radio"/> Nombre(s)	<input type="radio"/> Apellido Paterno	Apellido Materno	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Bonus	Doc. Identidad	<input type="radio"/> Numero Doc.	Telefono fijo / Celular
7027661000 <input type="text"/>	DNI <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Correo electrónico	<input type="radio"/> Dirección	Urbanización	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="radio"/> Departamento	<input type="radio"/> Provincia	<input type="radio"/> Distrito	
«Selecciones» <input type="text"/>	«Selecciones» <input type="text"/>	«Selecciones» <input type="text"/>	

¿Eres menor de edad? Si No



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

Detalle de la Reclamación y Pedido del Consumidor • Datos Obligatorios

• Tienda de Compra «Seleccione»

• Motivo
 Reclamo (1) Queja (2)

• Relacionado a
 Producto Servicio

N° Pedido
V WOFF-

Tipo
«Seleccione»

Sub Tipo
«Seleccione»

Tipo de respuesta
CORREO ELECTRÓNICO

Fecha de reclamo/queja
 27/11/2024

• Identificación del bien contratado: Descripción del producto o servicio

Proveedor

Fecha de Compra

Fecha de Consumo

Fecha de vencimiento

N° de Lote

Código (no indispensable)

• Detalle del Reclamo / Queja, según indica el cliente :
Estimado Cliente, recuerde colocar la tienda de reclamo.

 [máx: 1000 caracteres]

• Pedido del cliente:

Monto Reclamado (S/.)

Acciones tomadas por la empresa (Para ser llenado por el establecimiento)

(1) Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos y/o servicios.
(2) Queja: Disconformidad no relacionada a los productos y/o servicios; o, malestar o descontento a la atención al público.

• La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante Indecopi.
• El proveedor deberá dar respuesta al reclamo y/o queja en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles improrrogables.

Se le informa que sus datos serán tratados conforme a nuestra [Política de Privacidad y Uso de Datos Personales](#), con la finalidad de dar respuesta a sus comunicaciones dentro del plazo de ley

• Ingrese el código que se muestra en la imagen:

ENVIAR

84. De esta forma, atendiendo a que Wong ha retirado el requisito obligatorio de aceptar de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones, en su página web (<https://www.wong.pe/>), antes de la emisión de la presente resolución, lo cual coincide con las medidas correctivas solicitadas, carece de objeto dictar las mismas.
85. Sin perjuicio de ello, se verifica que el requisito obligatorio de consignar una dirección física y correo electrónico para la interposición de un reclamo o queja se mantiene, por lo que, al haberse determinado la responsabilidad de Wong por dicha imputaciones, corresponde, en concordancia con el literal e) del artículo 115 del Código¹⁷,

¹⁷ LEY N° 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. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

corresponde ordenar a Wong, como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con retirar el requisito obligatorio de consignar tanto un domicilio físico como una dirección electrónico para la interposición de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones Virtual.

86. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas resultan razonables con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
87. Wong deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

Graduación de la sanción

Respecto a que Wong exige de manera obligatoria colocar una dirección física

88. El 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
89. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo, solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la notificación de la Resolución N° 1 el 1 de febrero del 2024, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
90. De acuerdo con el Decreto Supremo, la determinación de la multa base de las sanciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se realiza utilizando un método basado en valores preestablecidos con base en a la siguiente fórmula:

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor } (FC_i))$$

91. La multa base (m) es el resultado de multiplicar el valor estimado de la multa referencial por el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa

correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.

específica, con un valor de multa en el rango establecido (FCi).

92. El monto de la Multa Referencial comprende la multa máxima a imponer en Unidades Impositivas Tributarias (UIT), considerando el tipo de infracción y tipo de empresa.
93. Para ello, se debe tener en cuenta que las infracciones al Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas, conforme al Cuadro 3 del Anexo del Decreto Supremo. A partir de esta información, el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo establece el valor de la multa referencial que corresponde imponer, según el tipo de infracción cometida y el tamaño del infractor (microempresa o personal natural, pequeña o mediana y gran empresa).

Cuadro 4
TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL
INFRACTOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa ^{iv}		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

94. El Factor (FCi) es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido y se determina de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_1 - A_0) + FC_0$$

Donde:

A_1 es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción, entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación²⁰ y se determina de la siguiente manera:

$$A_1 = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según el tipo de empresa}}$$

FC_0 es el cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A_0 es el cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

Valoración de atenuantes y agravantes (F)

95. En este punto corresponde identificar las circunstancias que pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base.
96. En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad (F = 1 o 100%).

Ajuste de la multa según topes legales (determinación de la multa final M)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

97. Finalmente, corresponde verificar que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo, en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en su norma.

(i) Sobre el Libro de Reclamaciones Virtual

98. Cabe indicar que, para las infracciones relacionadas con el Libro de Reclamaciones, la determinación de la multa, en base a las fórmulas descritas en los párrafos precedentes, se realiza empleando un aplicativo por lo que al ingresar los datos requeridos en dicho instrumento se obtuvo que la multa que corresponde imponer a la Wong por este extremo de la denuncia es de 2.5 UIT, conforme se detalla a continuación:

REPORTE DEL CÁLCULO DE MULTAS - LIBRO RECLAMACIONES	
Órgano resolutivo	CC2
RUC del sancionado	20109072177
Razón social del sancionado	CENCOSUD RETAIL PERU S.A.
Tamaño del sancionado	Mediana y Gran empresa
Tipo de infracción	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8°
Clasificación	C
Multa referencial (UIT)	2.50
Factor (Fci)	1.00
Multa base (UIT)	2.50
Factores atenuantes y agravantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	2.50
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	2.50



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

99. Cabe precisar que, en el presente caso, la metodología y los factores establecidos en el Decreto Supremo, se aplicaron de la siguiente forma:

Para determinar el tipo de infracción

100. La infracción verificada en el procedimiento, consistente en que Wong no implementó el Libro de Reclamaciones de acuerdo a lo establecido en el artículo N°5 del Reglamento, es una infracción de clasificación **C**, de acuerdo con el Cuadro 3 del Anexo del Decreto Supremo:

9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente	C
---	---	---

Sobre el tamaño del infractor

101. De la revisión del expediente se puede observar que mediante Resolución N° 1 del 9 de agosto del 2024, se requirió a Wong cumpla con presentar los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) correspondiente al año al que se habría cometido la presunta infracción denunciada, ello de tratarse de un ejercicio fiscal concluido; o en su defecto, los documentos que correspondan al ejercicio inmediato anterior; sin embargo, no cumplió con ello.
102. Al respecto, el Decreto Supremo señala que los rangos de facturación deben considerarse en función a las ventas o ingresos percibidos por el infractor percibidos por el infractor en el año en que se cometió la infracción (en caso de tratarse de ejercicio concluido), o en su defecto, en el inmediato anterior, **siendo que de no contar con dicha información puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible.**
103. En virtud de ello, se ha procedido a verificar el "Padrón Sunat: Búsqueda de la Información Empresarial por RUC (2023)"¹⁸, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, se verificó que Wong cuenta con la condición de **gran empresa**¹⁹.

Para determinar la multa referencial

¹⁸ Cabe precisar que dicha información ha sido verificada desde el aplicativo de calculadora de multas del Indecopi.

¹⁹ **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS ANEXO**

(...)

Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley N° 30056 -) es la siguiente:

- Pequeña empresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

104. A partir de la gravedad de la infracción cometida y el tamaño del infractor, de acuerdo con el Cuadro 4 del Anexo del Decreto Supremo, la multa referencial a considerar en el presente caso **es mayor de 1 hasta 2.5 UIT.**

Para determinar el Factor (FCi) y la multa base

105. Al respecto, el Factor (FCi) equivale a 1, conforme al valor obtenido en el Reporte del Cálculo de Multas – Libro de Reclamaciones emitido al utilizar el aplicativo, tomando en cuenta que el mismo relaciona la facturación de la empresa con un valor de multa en el rango establecido. Así, el valor de la multa base obtenido equivale a 2.5 UIT.

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

106. No corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.
107. En ese sentido, corresponde imponer a Wong una multa ascendente a 2.5 UIT, por infringir el artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, en tanto, no implementó el Libro de Reclamaciones de acuerdo a lo establecido en el artículo N°5 del Reglamento.

Respecto a que Wong exige de manera obligatoria la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones

108. El artículo 112²⁰ del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación.
109. Adicionalmente el literal a) del artículo 29 de la Directiva²¹ establece que los efectos del allanamiento son aplicables a los casos iniciados a instancia de conformidad con lo dispuesto en el Código.
110. Asimismo, el literal e) de la Directiva²² señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá

²⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

3. en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(...)

²¹ **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código. (...)

²² **Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

imponer una amonestación. Además, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.

111. En ese sentido, debe verificarse si el proveedor denunciado se allanó respecto a los hechos imputados en su contra, dentro del plazo conferido para la presentación de sus descargos.
112. Al respecto, se verificó que mediante Resolución N° 2 del 4 de septiembre del 2024, la Secretaría Técnica concedió a Wong prorrogó el plazo para que Wong presente sus descargos por tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la Resolución, la cual fue notificada el 30 de septiembre del 2024.
113. En atención a ello, el plazo para que Wong presente sus descargos vencía el 3 de octubre de 2024, en atención a la Calculadora de Días Hábiles, proporcionada por la Presidencia de Consejo de Ministros, tal como se advierte a continuación:

En 2 días hábiles a partir de **lunes 30 de setiembre de 2024**, será:

miércoles 02 de octubre de 2024

 [Volver a calcular](#)

114. En ese orden de ideas, con escritos del 3 de octubre del 2024, Wong presentó sus descargos, en el cual formuló allanamiento respecto a los hechos imputados en su contra.
115. Por lo expuesto, teniendo en consideración de que Wong se allanó junto con sus descargos, corresponde -en aplicación al Principio de Legalidad- sancionar al proveedor denunciado con una **amonestación** por cada infracción a la que se allanó, de conformidad con el siguiente detalle:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Wong estableció como requisito obligatorio la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos	AMONESTACIÓN
2	Wong estableció como requisito obligatorio el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.	AMONESTACIÓN

SANCIÓN TOTAL

116. Atendiendo a las consideraciones antes señaladas, corresponde imponer a **Wong** una multa total de 2,5 UIT y dos (2) amonestaciones, de conformidad con el siguiente detalle:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Wong exige de manera obligatoria colocar una dirección física	2.5 UIT

previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...) d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

2	Wong estableció como requisito obligatorio la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos	AMONESTACIÓN
3	Wong estableció como requisito obligatorio el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.	AMONESTACIÓN

Sobre el porcentaje de la multa a favor de la Asociación

117. El numeral 156.1 del artículo 156 del Código dispone que el Indecopi y los organismos reguladores de los servicios públicos pueden celebrar convenios de cooperación institucional con asociaciones de consumidores reconocidas y debidamente inscritas en el registro especial. La firma del convenio de cooperación institucional otorga la posibilidad de que el Indecopi y los organismos reguladores de servicios públicos puedan disponer que un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos promovidos por estas asociaciones de consumidores sea entregado. En cada caso, dicho porcentaje no puede exceder el cincuenta por ciento (50%) de la multa impuesta y constituye fondos públicos.
118. En esa línea, el artículo 26 de la Directiva N° 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 (en adelante, la Directiva), 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 promovió²³.
119. Por su parte, el artículo 157 del Código establece los criterios para la graduación del porcentaje de las multas impuestas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por estas, siendo que la autoridad competente debe evaluar, como mínimo, los siguientes criterios:
- Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia;
 - participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado;
 - trascendencia en el mercado de la presunta conducta denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma;
 - y,
 - otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento²⁴.

²³ **DIRECTIVA N° 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 el 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁴ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 157. Criterios para la graduación del porcentaje entregable de la multa impuesta.** Al momento de determinar el porcentaje de las multas administrativas entregable a las asociaciones de consumidores en los procedimientos promovidos por éstas, la autoridad competente debe evaluar, como mínimo los siguientes criterios:

a) Labor de investigación desarrollada por la asociación de consumidores de forma previa a la presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

120. En ese sentido, el artículo 28 de la Directiva²⁵ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157 del Código, mencionándolos de manera más específica, tal como se aprecia a continuación:

- a) **Dificultad en la detección de la conducta infractora:** lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por la asociación a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
- b) **participación de la mencionada entidad durante el procedimiento;** y,
- c) **gravedad de la infracción detectada:** la cual 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.

121. 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 sanción²⁶.

122. En el caso en concreto, la Comisión estima pertinente señalar 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
Baja: la Asociación – en su calidad de Asociación de Consumidores – cuenta con conocimientos en Protección al Consumidor; por lo que, para detectar infracciones al Libro de Reclamaciones Virtual, únicamente tuvo que ingresar a la página web de Wong. (Calificación 1)	Baja: La Asociación aportó los elementos de prueba suficientes para que la Comisión determinara la responsabilidad de Primera Plus en tanto a partir de los documentos presentados por la denunciante se tomó conocimiento de que el proveedor denunciado exigía de manera obligatoria la consignación del	Baja: Este factor viene a estar determinado por el nivel de afectación del bien jurídico protegido por el Código, específicamente, en este caso, el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos. Al respecto, la conducta

- b) Participación de la asociación de consumidores durante el procedimiento iniciado.
- c) Trascendencia en el mercado de la presunta conducta infractora denunciada, impacto económico de la misma y perjuicios causados en forma previa o que pueden ser causados de forma potencial a los consumidores con relación a la misma.
- d) Otros que se determinen en el análisis específico de cada procedimiento.

²⁵ **DIRECTIVA N° 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 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.

²⁶ **DIRECTIVA N° 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 los criterios.** El rango de calificación 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

	domicilio físico para la interposición de reclamos o quejas (Calificación 5)	denunciada configura una infracción de gravedad <u>baja</u> , en tanto si bien involucra una afectación potencial a una generalidad de consumidores de Wong, de lo actuado en el expediente no se advierte que la Asociación hubiera adjuntado medios probatorios que acrediten afectaciones concretas a los consumidores por (Calificación 5)
--	--	--

Fórmula para determinar porcentaje de participación de la multa²⁷

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

Aplicación de la fórmula al caso en concreto

124. En ese sentido, tomando en cuenta la actuación de Asociación, precisada en el referido cuadro, esta Comisión ha determinado los siguientes valores para cada criterio:

Calificación de criterio 1 = 1

Calificación de criterio 2 = 5

Calificación de criterio 3 = 5

$$(1 \times 0,25) + (5 \times 0,25) + (5 \times 0,50) = 4\%$$

125. En atención al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30 de la Directiva, el porcentaje que corresponde otorgar a la Asociación es equivalente al **4%** de la multa impuesta al proveedor.

Sobre el pago de costas y costos

126. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁸, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.

²⁷ **DIRECTIVA N° 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 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:

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

²⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

127. Por otro lado, el artículo 112 del Código establece que, en los supuestos de allanamiento o reconocimiento de los hechos denunciados formulados con la presentación de sus descargos, se deben de exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de costas.
128. Sobre el particular, teniendo en consideración que Wong se allanó parcialmente; y en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Wong respecto a la imputación no incluida en el allanamiento presentado, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
129. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante 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 costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

130. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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.
131. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Wong, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: DENEGAR la solicitud de desistimiento planteada por la **Asociación de Consumidores del Perú**.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación de Consumidores del Perú** contra **Cencosud Retail Perú S.A.** por infracción al artículo 38 y 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto no se acreditó el trato diferenciado señalado por la Asociación respecto a la obligatoriedad de consignar ambos apellidos para la interposición de un reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones Virtual.

TERCERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación de Consumidores del Perú** contra **Cencosud Retail Perú S.A.** por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N°



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado implementó de manera obligatoria en su Libro de Reclamaciones Virtual, el requisito de colocar una dirección física, cuando ello debería ser opcional.

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación de Consumidores del Perú** contra **Cencosud Retail Perú S.A.** por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Reglamento de Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por el Decreto Supremo 006-2014-PCM, en tanto se allanó respecto a habría exigido, de manera obligatoria, la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos y el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones al momento de interponer un reclamo o queja en su Libro de Reclamaciones Virtual.

QUINTO: Ordenar a **Cencosud Retail Perú S.A.** en calidad de medida correctiva que cumpla, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con retirar el requisito obligatorio de consignar tanto un domicilio físico como una dirección electrónico para la interposición de un reclamo o queja en su Libro de Reclamaciones Virtual.

Cencosud Retail Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SEXTO: Sancionar a Cencosud Retail Perú S.A. con, de conformidad con lo siguiente:

	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	Wong exige de manera obligatoria colocar una dirección física	2.5 UIT
2	Wong estableció como requisito obligatorio la aceptación de manifestar bajo declaración jurada la veracidad de los hechos descritos	AMONESTACIÓN
3	Wong estableció como requisito obligatorio el ser titular del servicio cuestionado en el Libro de Reclamaciones.	AMONESTACIÓN
	TOTAL	2.5 UIT más Dos Amonestaciones

Cabe precisar que la multa interpuesta será rebajada en 25% si cancela el monto de ésta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁹.

Cencosud Retail Perú S.A. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en

²⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI³⁰.

SÉPTIMO: OTORGAR a Asociación de Consumidores del Perú el 4 % de la multa impuesta en virtud del convenio suscrito con el Indecopi.

OCTAVO: ORDENAR a Cencosud Retail Perú S.A. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas ascendentes a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

NOVENO: DISPONER la inscripción de Cencosud Retail Perú S.A., en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³¹.

DÉCIMO: INFORMAR a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación³², el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación³³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁴.

³⁰ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.
(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

³¹ **CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

³² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA. –**

Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807 Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto: "Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 218. Recursos administrativos. - 218.1 Los recursos administrativos son: (...) b) Recurso de apelación (...) 218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

³⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS.**

Artículo 222.- Acto firme. - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N° 1169-2024/CC2

Con la intervención de los Comisionados³⁵: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa³⁶, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF³⁷.

³⁵ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

³⁶ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

³⁷ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.