



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 0447-2025/PS3

DENUNCIANTE : K.M.C.C. (LA SEÑORA C.)

DENUNCIADOS : INVERSIONES TOMÁS VALLE S.A.C. ¹
(ROKY'S)
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ ²
(BCP)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ALLANAMIENTO
DEBER DE IDONEIDAD
CONDICIÓN DE CONSUMIDOR
LEGITIMIDAD PARA OBRAR
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS

ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE
COMIDAS
OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SANCIONES:

A INVERSIONES TOMÁS VALLE S.A.C.

- **Amonestación** por haber incurrido en infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito del allanamiento formulado, en tanto no brindó un servicio idóneo, ya que, el 29 de noviembre de 2024, al intentar adquirir un pollo a la brasa por S/ 44,90 en atención a una promoción anunciada en el aplicativo Yape, junto con una porción adicional de papas, se negaron a entregar las cremas, argumentando que estas no estaban incluidas en la promoción.

Lima, 03 de marzo de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 13 de enero de 2025, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Roky's y BCP por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 23 de diciembre de 2024, presentada por la señora K.M.C.C., en contra de Inversiones Tomás Valle S.A.C. y Banco de Crédito del Perú por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que, no habrían brindado un servicio idóneo, ya que, el 29 de noviembre de 2024, al intentar adquirir un pollo a la brasa

¹ R.U.C. N° 20476633932.

² R.U.C. N° 20100047218.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

por S/ 44.90 en atención a una promoción anunciada en el aplicativo Yape, junto con una porción adicional de papas, se negaron a entregar las cremas, argumentando que estas no estaban incluidas en la promoción.

2. El 23 de enero de 2025, BCP se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
3. El 27 de enero de 2025, Roky's se apersonó al procedimiento, formuló su allanamiento total respecto de la imputación atribuida en su contra y presentó sus descargos.

II. CUESTIÓN PREVIA

II.1 Sobre el cuestionamiento de la condición de consumidor de la señora C. planteada por BCP

4. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú³.
5. En aras de cumplir con tal objetivo, dicho cuerpo legislativo, en su artículo IV del Título Preliminar, define quiénes son llamados "consumidores", los mismos que son sujeto de tutela en la vía administrativa:

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

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

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

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

6. Como puede apreciarse, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Y, por otro lado, señala que son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro del negocio.

³ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

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

7. En virtud de la norma antes expuesta, para acoger una denuncia en la vía administrativa, se concluye lo siguiente:
 - (i) En el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que estas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor; y,
 - (ii) en el caso de microempresarios, se debe verificar que: (a) el administrado sea un microempresario; (b) el producto o servicio materia de denuncia no forme parte del giro de negocio; y, (c) el usuario se encuentre en una asimetría informativa.
8. En el presente caso, la señora C. denunció que el BCP no habría brindado un servicio idóneo, ya que, el 29 de noviembre de 2024, al intentar adquirir un pollo a la brasa por S/ 44,90 en atención a una promoción anunciada en el aplicativo Yape, junto con una porción adicional de papas, se negaron a entregar las cremas, argumentando que estas no estaban incluidas en la promoción.
9. Al respecto, BCP cuestionó que la señora C. no calificaría como consumidora final al momento de la realización de los hechos materia de cuestionamiento, así como de la admisión a trámite de la denuncia, en tanto no acreditó dicha condición exigida.
10. Sobre el particular, conforme a lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en un pronunciamiento anterior⁴, la regla general para la determinación de la condición de consumidor de una persona natural o jurídica es que la adquisición del bien o servicio se produzca en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional; de tal manera, que sólo de forma excepcional, el Código otorga protección a los microempresarios que evidencian asimetría informativa respecto de aquellos bienes o servicios que no forman parte del giro de su negocio.
11. De la revisión de los medios probatorios aportados por la señora C., se visualiza la captura de pantalla de la publicidad obtenida del aplicativo Yape de la cuenta de la consumidora, en el cual consta la promoción que originó la presente denuncia. Se adjunta imagen:



⁴ Para tales efectos, revisar la Resolución 0746-2016/SPC-INDECOPI del 29 de febrero de 2016.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

12. Sobre lo anterior, no resulta ser un hecho controvertido que el titular de la cuenta del aplicativo Yape es la señora C..
13. En esta línea, es de precisar que de las propias manifestaciones de la señora C., se verifica que la finalidad de la promoción era adquirir el pollo promocionado a S/ 44,90; sin embargo, ello no se concretó al haberle indicado que no se le proporcionarían las cremas correspondientes, situación que originó el cambio del pedido inicialmente realizado por la compra de un pollo completo al precio establecido en tienda física.
14. Bajo ese contexto, se desprende la intención de compra por parte de la señora C., lo cual varió en atención a la negativa de entregarle cremas.
15. En virtud de lo expuesto, este Despacho concluye que la señora C. califica como consumidora final, de acuerdo a la definición establecida en el numeral 1 del artículo IV del Código, pues se ha verificado que se trata de una persona que pretendió acceder a una promoción Yape. En ese sentido, sí goza de tutela administrativa por parte de la autoridad de consumo.
16. En ese orden de ideas, corresponde desestimar el cuestionamiento formulado por BCP referido a la condición de consumidor de la señora C..

II.2 Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva solicitada por BCP

17. En el presente caso, BCP alegó que carecería de legitimidad para obrar pasiva respecto del presunto hecho infractor imputado en su contra, en la medida que, Roky's es la empresa encargada para ejecutar la promoción cuestionada. Asimismo, sostuvo que no se encuentra en su esfera de control las promociones que puedan ofrecer los establecimientos comerciales con los que tienen alianza comercial.
18. Ahora bien, de la revisión de los medios de prueba que obran en autos al respecto, se aprecia que, el denunciante intentó adquirir un pollo de promoción publicitado a través de la app de Yape, tal como se consignó la publicidad previamente.
19. En esta alinea, aun cuando BCP ha sostenido que no se encuentra en su esfera de control las promociones que puedan ofrecer los establecimientos comerciales, lo cierto es que tal actuación no implica, *per se*, su falta de legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento, dado que, formó parte del proceso de comercialización del producto a través del aplicativo Yape, con independencia del papel que desempeñó en la relación de consumo entablada con la denunciante (aspecto que se circunscribe a un análisis del fondo de la controversia).
20. En ese sentido, este OPS considera que BCP al haber actuado como comercializador del producto materia de denuncia, tuvo una intervención (sea directa o indirecta) en la relación de consumo materia de análisis; por lo que, este Despacho considera que sí cuenta con legitimidad para obrar pasiva y, por ende, deberá evaluarse su responsabilidad, conforme lo establece el principio de causalidad, previsto en el numeral 248.8 del artículo 248⁵ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG).

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

21. En suma, corresponde desestimar la excepción formulada por BCP, al haberse verificado que sí ostenta legitimidad para obrar pasiva en el presente procedimiento.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

22. Este OPS considera que debe determinar si:

- (i) Roky's infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código, considerando el allanamiento formulado.
- (ii) BCP infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código.
- (iii) Corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante.
- (iv) Corresponde imponer una sanción.
- (v) Corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el allanamiento formulado por Roky's respecto a la presunta infracción al artículo 19° del Código

23. En sus descargos, Roky's formuló su allanamiento respecto de la imputación atribuida en su contra.
24. Por tanto, sin necesidad de mayor análisis, corresponde declarar responsable a Roky's por la infracción al Código, en mérito del allanamiento formulado, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del numeral 3) del artículo 112° del Código y el literal d) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI⁶.
25. Cabe precisar que, Roky's no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por "falta de agravio", de conformidad con lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en el Precedente de Observancia Obligatoria⁷.

III.2. Supuesto por analizar: deber de idoneidad

III.2.1 Marco Legal Aplicable

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:
(...)

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

⁶ Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁷ Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por Resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

26. El artículo 18° del Código⁸ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
27. Por su parte, el artículo 19° del Código⁹ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

III.2.2. Presunta infracción por analizar: BCP no habría brindado un servicio idóneo, ya que, el 29 de noviembre de 2024, al intentar adquirir un pollo a la brasa por S/ 44,90 en atención a una promoción anunciada en el aplicativo Yape, junto con una porción adicional de papas, se negaron a entregar las cremas, argumentando que estas no estaban incluidas en la promoción

28. La señora C. señaló que BCP no habría brindado un servicio idóneo, ya que, el 29 de noviembre de 2024, al intentar adquirir un pollo a la brasa por S/ 44,90 en atención a una promoción anunciada en el aplicativo Yape, junto con una porción adicional de papas, se negaron a entregar las cremas, argumentando que estas no estaban incluidas en la promoción.
29. En sus descargos, BCP señaló lo siguiente:
- La señora C. se encuentra afiliada al aplicativo Yape, a través del cual se ofrecen diversas promociones de la Pollería Roky's.
 - En este punto es necesario precisar que cada promoción tiene sus propias características; es decir, cada combo puede estar conformado por uno o varios productos.
 - Es así como no se verifica entre los medios probatorios algún video, grabación que acredite la negativa de entregarle las cremas que, si bien no están en la promoción, por gesto comercial, la Pollería Roky's pudo haberle hecho entrega quedando así a su discrecionalidad y no teniendo el Banco ningún tipo de control en las decisiones que tome Roky's con sus clientes porque como se ha señalado, todo reclamo debe ser direccionado hacia los comercios o establecimientos y no hacia Yape.
 - En el presente caso, si bien se ha alegado una presunta infracción debido a que presuntamente Yape no le habría entregado cremas cuando habría pretendido comprar una promoción en la Pollería Roky's, no obra medio probatorio que acredite lo alegado.
 - Dentro de los términos y condiciones se deja en claro que el Banco no se responsabiliza por el servicio, producto o distribución brindada por Rokys.

⁸ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

⁹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

30. En los procedimientos sumarísimos, se ofrecen medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código y el literal f) del numeral 11.2 del artículo 11° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI¹⁰.
31. La carga de la prueba recae tanto en el denunciante, que debe aportar pruebas documentales que respalden su denuncia, como en el proveedor, que puede exonerarse de responsabilidad si demuestra una causa objetiva y justificada, conforme a lo dispuesto en el numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) y el artículo 104° del Código¹¹; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:
- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables como son el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de terceros o la negligencia del propio consumidor.



32. Al respecto, obra en el expediente la copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) Publicidad de la promoción de 1 pollo a la brasa por el importe de S/ 44,90.
 - (ii) Boleta de Venta Electrónica B370-0416542 por la compra efectuada, ascendente a S/ 76,90.
 - (iii) Términos y condiciones de la promoción.

¹⁰ Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
 El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

33. Cabe precisar que, en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual, las entidades deben presumir que los documentos y las declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman¹², salvo que exista prueba en contrario. En ese sentido, los documentos presentados por las partes se presumen válidos, considerando, adicionalmente, que no han sido observados por las contrapartes.
34. De la revisión de los medios probatorios aportados a la denuncia, se verifica que el 29 de noviembre de 2024 la denunciante pretendió adquirir una promoción de un pollo solo sin ningún acompañamiento, por el importe de S/ 44,90, tal como se aprecia en la imagen del párrafo 11.
35. Sin embargo, tal como se advierte de la narración de hechos efectuada por la señora C., Roky's se negó a proporcionarle cremas, motivo por el cual tuvo que cambiar la elección del pedido, terminando por adquirir un pollo completo a efectos de que le brinden las cremas correspondientes.
36. Al respecto, de la verificación de la promoción publicitada pagando con Yape, es posible visualizar que indica *"¡Que buena promo! 1 Pollo a la brasa a tan solo S/ 44,90. Promoción válida para consumo en salón y para llevar. Consultar en términos y condiciones locales que no aplican a la promo"*.
37. Sobre ello, este despacho verificó de oficio en la página web <https://www.yape.com.pe/terminos-y-condiciones/yape-persona>, que Yape no es responsable de las promociones ofrecidas por los establecimientos afiliados, lo cual coincide con los términos y condiciones previamente señalados, en el cual indica que *"Cada una de las promociones que figurará en la sección "PROMOS" está sujeta a términos y condiciones, los mismos que han sido establecidos por cada uno de los comercios, por lo que es entera responsabilidad de los Usuarios, leerlos y sujetarse sin objeción posterior a dichos términos y condiciones"*.
38. Ahora bien, dentro de los términos y condiciones de la promoción de Yape, es posible visualizar que señala *"El BCP no se responsabiliza por el servicio, producto o distribución brindada por Roky's"*.
39. En ese sentido, es posible visualizar que las promociones de Yape son brindadas y autorizadas por los comercios, los cuales son responsables de la información proporcionada.
40. Por lo que, este Despacho considera que no corresponde atribuir responsabilidad al BCP sobre este extremo de la imputación, ello en tanto no resulta posible verificar este el defecto se hubiese producido en la aplicación de la promoción Yape.
41. Por lo tanto, corresponde archivar el procedimiento sancionador por la presunta infracción al artículo 19° del Código.

12

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

V. Medidas Correctivas

42. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹³ – las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias¹⁴ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
43. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código¹⁵, el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.
44. La señora C. solicitó en calidad de medidas correctivas lo siguiente:
- (i) Se brinde la promoción de un pollo más cremas por el importe de S/ 44,90;
 - (ii) Que Roky's brinde capacitaciones a su personal para que tengan conocimiento sobre las promociones que ofrecen.
 - (iii) La imposición de una sanción administrativa a Roky's por el hecho materia de denuncia,
 - (iv) La condena de costas y costos del presente procedimiento.
45. No corresponde otorgar como medidas correctivas lo siguiente:
- Respecto al numeral (ii), debido a que no forma parte de la denuncia.

¹³ **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 resolutivo dicte una o varias medidas 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:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

(...)

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

(...)

- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

¹⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

(...)

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 el procedimiento.

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

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

- Respecto al punto (iii), correspondiente a la petición de imponer una sanción administrativa al proveedor denunciado, corresponde informar que la imposición de sanción a los denunciados es una facultad de la Administración, y no de los administrados; por lo que, carece de sentido que esta sea requerida por un administrado.
 - Respecto al numeral (iv), en tanto, no es una medida correctiva y ello será evaluado en los posteriores considerandos de la presente Resolución.
46. En atención a lo solicitado, considerando lo señalado en el literal d) del numeral 115.1 del artículo 115° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con brindarle la promoción de un pollo más cremas por el importe de S/ 44,90.
47. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de las medidas correctivas resulta razonable 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 con el 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 Indecopi¹⁶; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
48. Roky's tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código.¹⁷

VI. Graduación de la sanción

49. En el artículo 112°¹⁸ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

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. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

¹⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹⁸ **LEY N° 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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

las normas a dicho cuerpo normativo. En particular, se menciona cuál será la sanción por imponer en caso el proveedor se allana a las pretensiones formuladas o reconoce los hechos denunciados en su contra, siendo que, en caso dicho allanamiento o reconocimiento se formule en la oportunidad de presentación de descargos, la sanción a imponer podrá ser una Amonestación; caso contrario, la sanción será pecuniaria.

50. En atención a lo expuesto, y considerando que el allanamiento formulado por Roky's se presentó dentro del plazo para la presentación de descargos (27 de enero de 2025), corresponde sancionar a Roky's con una (1) Amonestación por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código.

VII. Costos y Costas del procedimiento

51. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁹ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.
52. Sin embargo, el numeral 3 del artículo 112° del Código –modificado por el artículo 1° del Decreto Legislativo N° 1390- señala que en los casos en los que el proveedor denunciado se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones, se le exonerará del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
53. De acuerdo con ello y en tanto Roky's formuló allanamiento sobre la denuncia interpuesta en su contra, corresponde a este Órgano Resolutivo exonerarlo de los costos del presente procedimiento.
54. Por otra parte, Roky's deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar directamente a la denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00.²⁰ En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitadamente ello a la consumidora.
55. Roky's tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

¹⁹ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7.- Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)

En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

- ²⁰ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, en los términos establecidos por el artículo 118° del Código.

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

56. 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 resolución²¹.
57. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Roky's, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

IX. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Desestimar el cuestionamiento formulado por Banco de Crédito del Perú referido a la condición de consumidor de la señora K.M.C.C..

SEGUNDO: Declarar infundada la excepción de falta interés para obrar formulada por el Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Sancionar a Inversiones Tomás Valle S.A.C. con una (1) Amonestación por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en mérito del allanamiento formulado, no brindó un servicio idóneo, ya que, el 29 de noviembre de 2024, al intentar adquirir un pollo a la brasa por S/ 44.90 en atención a una promoción anunciada en el aplicativo *Yape*, junto con una porción adicional de papas, se negaron a entregar las cremas, argumentando que estas no estaban incluidas en la promoción.

CUARTO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en mérito de la denuncia presentada por la señora K.M.C.C. contra Banco de Crédito del Perú por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no hubiese brindado un servicio idóneo, ya que, el 29 de noviembre de 2024, al intentar adquirir un pollo a la brasa por S/ 44,90 en atención a una promoción anunciada en el aplicativo *Yape*, junto con una porción adicional de papas, se negaron a entregar las cremas, argumentando que estas no estaban incluidas en la promoción.

QUINTO: Ordenar a Inversiones Tomás Valle S.A.C. como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contando desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con brindarle la promoción de un pollo más cremas por el importe de S/ 44,90.

²¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones .- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**INDECOPI****ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3**
Sede Lima Sur**EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3**

Inversiones Tomás Valle S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a Inversiones Tomás Valle S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a la parte denunciante, monto ascendente a S/ 36,00, exonerándolo del pago de los costos del procedimiento. En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitadamente ello a la consumidora.

Inversiones Tomás Valle S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo establecido por el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: 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 en el artículo 32 de la 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, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²², caso contrario la resolución quedará consentida²³.

OCTAVO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34 de la 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 Consumidor²⁴, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

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 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.
(...)

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 222. Acto firme

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

²⁴ **DIRECTIVA N° 001-2021/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 3
Sede Lima Sur

EXPEDIENTE N° 2835-2024/PS3

NOVENO: Disponer la inscripción de Inversiones Tomás Valle S.A.C. 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°²⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Corresponde informar que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello 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, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²⁶.

²⁵ **LEY N° 29751, 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.

²⁶ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

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. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.

M-OPS-03/03

Página 14 de 14

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800

Web: www.indecopi.gob.pe