



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1650-2025/CC2

**DENUNCIANTE** : [REDACTED]  
(EL SEÑOR GONZALES)  
**DENUNCIADO** : CINEPLEX S.A.  
(CINEPLANET)  
**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
DISCRIMINACIÓN  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL  
DE COMIDAS

Lima, 27 de junio de 2025

### ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 8 de agosto de 2024, el señor Gonzales interpuso denuncia contra Cineplanet<sup>1</sup> por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
2. Mediante Resolución N° 1 del 3 de enero de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Cineplanet, de conformidad con lo siguiente:

*"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 8 de agosto de 2024, presentado por el señor [REDACTED] contra Cineplex S.A. por presuntas infracciones de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:*

1. *Por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado habría discriminado al señor [REDACTED] al momento de intentar ingresar a la sala de dicho establecimiento comercial, ubicado en el distrito de San Miguel, en tanto únicamente a él se le solicitó abrir su mochila, mientras que, tanto antes como después de su ingreso, no se efectuó una revisión similar a otras personas; y,*
2. *Por presunta infracción al artículo 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado no habría permitido el ingreso del señor [REDACTED] y su pareja a la sala del establecimiento comercial, ubicado en el distrito de San Miguel, para asistir a la función programada para las 20:00 horas, ya que les impidieron el paso y, además, procedieron a jalonear el hombro y la mochila del señor [REDACTED] (sic)*
3. El 20 de enero de 2025, Cineplanet se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga para presentar sus descargos.
4. Mediante Resolución N° 2 del 12 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica otorgó a Cineplanet una prórroga de dos (2) días hábiles para presentar sus descargos.

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (R.U.C.) N° 20429683581.

<sup>2</sup> 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° 1278-2024/CC2

5. El 19 de marzo de 2025, Cineplanet presentó sus descargos.
6. El 19 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del presente procedimiento, dando por finalizada la etapa instructiva y emitiendo las recomendaciones sobre la existencia o no de una infracción y, de corresponder, la sanción aplicable.
7. Pese a encontrarse debidamente notificada, las partes no presentaron observaciones al informe final de instrucción.

## CUESTIÓN PREVIA

### Sobre las alegaciones de Cineplanet relacionadas a la imputación de cargos

8. De manera previa al análisis del fondo de la controversia, cabe precisar que, en la tramitación de los procedimientos, una vez recibida la denuncia, este Despacho, en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad, efectúa el análisis de la denuncia presentada a fin de imputar cargos a la(s) parte(s) denunciada(s) respetando el principio de tipicidad y conservando la congruencia entre la denuncia y la imputación de cargos.
9. En sus descargos, Cineplanet cuestionó que, bajo un mismo hecho, se imputaron dos presuntas infracciones, referido a *"no haber permitido el ingreso del señor [REDACTED] y su pareja a la sala del establecimiento comercial, ubicado en el distrito de San Miguel, para asistir a la función programada para las 20:00 horas, ya que les impidieron el paso y, además, procedieron a jalonear el hombro y la mochila del señor [REDACTED]"*. Asimismo, cuestionó la imputación de cargos respecto a que dicho extremo, en tanto se refiere a una tercera persona mayor de edad (pareja del denunciante), cuando el denunciante carece de legitimidad para obrar en ese sentido.
10. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO)<sup>3</sup>,

<sup>3</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos**

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.
2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.
3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
4. Abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente.
5. Realizar las actuaciones a su cargo en tiempo hábil, para facilitar a los administrados el ejercicio oportuno de los actos procedimentales de su cargo.
6. Resolver explícitamente todas las solicitudes presentadas, salvo en aquellos procedimientos de aprobación automática.
7. Velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones.
8. Interpretar las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados.
9. Los demás previstos en la presente Ley o derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia.
10. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público, sin perjuicio del uso de medios con aplicación de tecnología de la información u otros similares.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

es un deber de la Autoridad administrativa, en el presente caso, la Secretaría Técnica, el de actuar dentro del ámbito de su competencia respecto del procedimiento administrativos y de sus partícipes, así como interpretar las normas administrativas de forma que mejor atiendan al fin público al cual se dirigen.

11. En la misma línea, el artículo 249 del TUO señala que el ejercicio de la potestad sancionadora corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto<sup>4</sup>.
12. De otra parte, el numeral 4 del artículo 248 del TUO, establece como un principio de la potestad sancionadora al Principio de Tipicidad, según el cual:

(...)

**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

*La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:*

(...)

**4. Tipicidad.-** Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

*A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda. (...)*

13. Considerando lo expuesto, la potestad sancionadora en el caso que nos ocupa corresponde a la Autoridad Administrativa, en ese sentido, la imputación de cargos se realizó de acuerdo con los términos de la denuncia y en virtud de la facultad de este despacho para imputar cargos respetando el derecho de tipicidad antes reseñado.
14. Al respecto, corresponde precisar que los hechos contenidos en la imputación de cargos respecto a este extremo denunciado, se enmarcan dentro de una misma secuencia fáctica, en tanto forman parte de una relación de causa-consecuencia derivada de una única conducta atribuida. En ese sentido, la conducta principal objeto de cuestionamiento radica en que Cineplanet habría impedido el ingreso del denunciante a la sala de cine debido a que este no accedió a la revisión de su mochila. Como consecuencia de dicha negativa, se generó una discusión entre las partes, donde ambas alegan haber sido objeto de agresiones mutuas —el denunciante hacia el personal de Cineplanet y viceversa—, derivando finalmente en un presunto jaloneo del hombro y la mochila del denunciante. Por lo tanto, correspondía analizar dichas conductas en conjunto como una sola conducta infractora cuestionada, bajo el alcance de los artículos 18 y 19 del Código.
15. Finalmente, en cuanto a las alegaciones de Cineplanet referidas a que se habría considerado en la imputación de cargos a un tercero, se debe precisar que la denuncia fue presentada a título personal como parte afectada, tal es así que no se ha

---

<sup>4</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

**Artículo 249.- Estabilidad de la competencia para la potestad sancionadora**

El ejercicio de la potestad sancionadora legal corresponde a las autoridades administrativas a quienes le hayan sido expresamente atribuidas por disposición legal o reglamentaria, sin que pueda asumirla o delegarse en órgano distinto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

identificado ni individualizado a ninguna otra persona (distinta al denunciante) como parte afectada.

16. En ese sentido, los hechos materia de análisis se encuentran referidos exclusivamente a la situación del denunciante.
17. Por lo expuesto, la imputación de cargos realizada mediante Resolución N° 1 del 3 de enero de 2025, resulta acorde a derecho y es congruente con lo denunciado, por lo que, corresponde **desestimar** las alegaciones planteadas por Cineplanet en cuanto a la nulidad imputación de cargos efectuada en su contra respecto a dicho extremo.

## ANÁLISIS

### Sobre la prohibición de discriminación

18. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2 de 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.”*

19. 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 discriminación<sup>5</sup>.
20. Específicamente, el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código<sup>6</sup> 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.
21. 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.
22. 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 razonables<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> EGUIGUREN PRAELI, Francisco, **Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación**, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

<sup>6</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Art. 1.- Derechos de los consumidores**

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo 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.

<sup>7</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**



23. 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.
24. Al respecto, mediante Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019, la Sala estableció el cambio de criterio en relación con el modo en el que se deben analizar las conductas en donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio; asimismo, precisó que corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia de un trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado y será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada:

*“26. Si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que, del artículo 38° podían desprenderse dos conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial ha sido revisada por la conformación actual de la Sala y, en atención a que el artículo 2° de la Constitución y el artículo 38° del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, este Colegiado ha considerado pertinente reevaluar el criterio empleado; y, consecuentemente, sostener que el tipo infractor contenido en el citado artículo 38° debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores.*

*27. De este modo, a través del presente pronunciamiento, la Sala establece un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38° del Código.*

*28. Es importante recalcar que el razonamiento planteado en este pronunciamiento no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser meritudo al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra al proveedor infractor.*

*29. La presente interpretación parte de entender que el cumplimiento del deber establecido en el artículo 38° del Código busca proteger el derecho de los consumidores a que se les brinde servicios o se les proporcione productos sin tratos desiguales, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de las prestaciones a cargo del proveedor. Así, la prohibición de discriminación en el consumo prevista en el Código sanciona el comportamiento del proveedor dirigido a negar, diferir o limitar el acceso de bienes y servicios a los consumidores; así como la realización de selección de clientela o exclusión de personas, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, de*

---

**Art. 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 de 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.



tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas; entendiéndose que todas estas prácticas vulneran el derecho a la igualdad.

30. Asimismo, el criterio interpretativo adoptado por este Colegido a partir de este pronunciamiento es acorde con las reglas probatorias determinadas por el legislador peruano para los casos de discriminación en el consumo, previstas en el artículo 39° del Código, el cual señala que:

**“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 tal 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.”*

31. *Por ello, para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual sin que sea necesario que pertenezca a un grupo determinado. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la practica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la practica discriminatoria.”* (El subrayado es nuestro)
25. Sobre el particular, 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 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.
26. 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 discriminatorias<sup>8</sup>.
27. 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

<sup>8</sup> **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 tal 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.



PERÚ

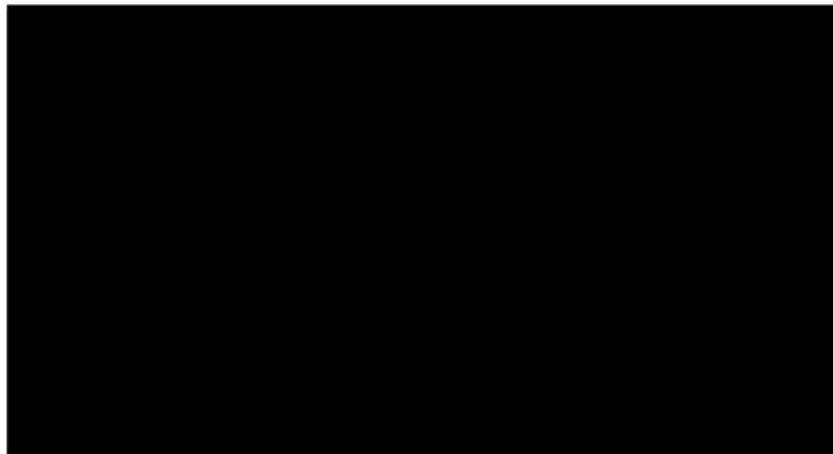
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

28. En su denuncia, el señor Gonzales señaló que el personal de Cineplanet lo habría discriminado al momento de intentar ingresar a la sala del establecimiento comercial ubicado en el distrito de San Miguel, en tanto, únicamente a él se le solicitó abrir su mochila, mientras que, tanto antes como después de su ingreso, no se efectuó una revisión similar a otras personas.
29. En sus descargos, Cineplanet sostuvo que:
- (i) El denunciante no aportó ningún sustento del cual pudiese considerarse que su personal hubiese brindado un trato discriminatorio hacia él;
  - (ii) se brindó un trato cordial y con respeto en todo momento al denunciante. Al momento de su ingreso, se le mencionó que se le debía revisar la mochila, por temas de seguridad, para que pueda ingresar a las salas de cine; sin embargo, tal como se escucha en el video denominado "VID\_20240808\_135930", presentado por el denunciante, el propio denunciante indica que "Conforme a Ley no se pueden revisar mochilas";
  - (iii) cómo se evidencia de dicha afirmación, el motivo real por el que se le impidió el ingreso a las salas de cine al señor [REDACTED] es que no permitió la revisión de su mochila, en tanto consideró que la ley no habilita a Cineplanet a hacerlo, lo cual es falso;
  - (iv) la revisión de mochilas de los consumidores no es abusiva ni puede considerarse como discriminatorio, por lo que por si mismo no constituye una infracción; y,
  - (v) las revisiones a los consumidores son de forma aleatoria. Por lo que, dicha revisión no es gatillada tomando en cuenta alguna condición subjetiva específica del consumidor.
30. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el referido extremo denunciado.
31. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del presente extremo denunciado.
32. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Grabación de video sin fecha, con una duración de once (11) segundos, en el cual se observa al personal de Cineplanet controlando el acceso de los consumidores:





PERÚ

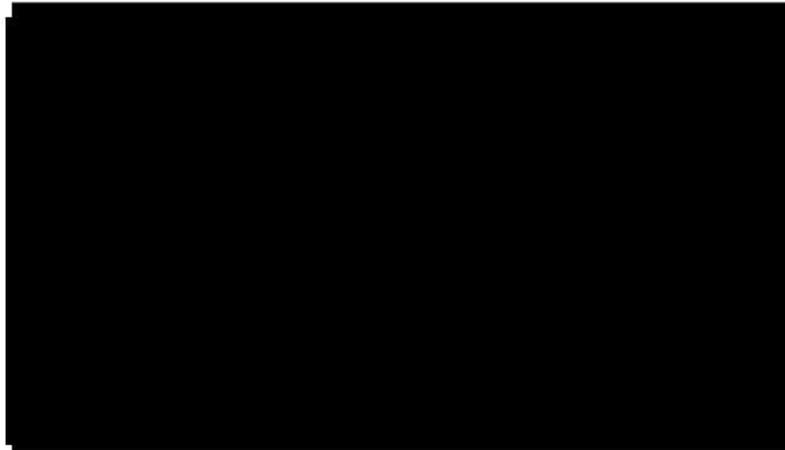
Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

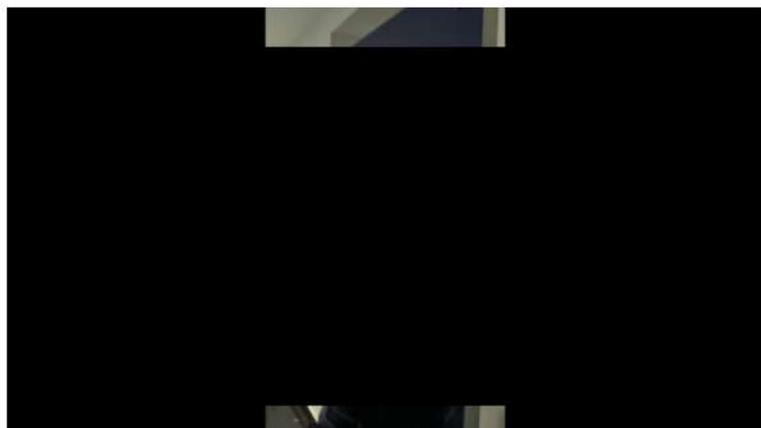
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

- (ii) Grabación de video sin fecha, con una duración de cincuenta y dos (52) segundos, en el cual se observa que el personal de Cineplanet comunicó al denunciante que no se le permitiría el ingreso a la sala de cine y que, en consecuencia, se procedería con el reembolso del importe correspondiente a las entradas. Posteriormente, se hizo presente dos efectivos policiales, quienes sostuvieron una entrevista con el denunciante, manifestando este último que, luego de haber pasado el control de acceso, el personal de Cineplanet le solicitó revisar su mochila, lo cual implicaría que se le estaba prejuizando:



- (iii) Grabación de video sin fecha, con una duración de un (1) minuto y tres (3) segundos, en el cual se observa que, el denunciante muestra el contenido de su mochila; sin embargo, el personal de Cineplanet le reiteró que, debido a su actitud, se procedería con el reembolso del importe correspondiente a las entradas. Ante dicha situación, el denunciante manifestó su disconformidad respecto a la revisión de su mochila, señalando que, conforme a ley no se puede revisar mochilas:



- (iv) Hoja de Reclamación N° 3136 del 15 de julio de 2024, en el cual se verifica que el denunciante cuestionó la revisión de su mochila, alegando que "*por derecho no pueden revisar mi mochila*", y afirmó que dos trabajadores del establecimiento de Cineplanet lo agredieron y lo acusaron de la misma conducta (agresión de parte del denunciante hacia el personal del proveedor):



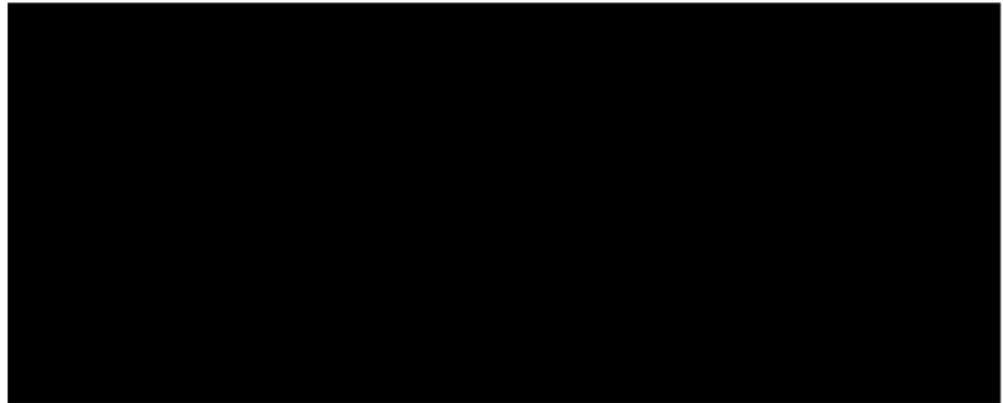
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2



- (v) Denuncia policial del 16 de julio de 2024, mediante la cual el denunciante manifestó que el personal de Cineplanet le solicitó abrir su mochila con la finalidad de verificar si portaba alimentos, cuando ya se encontraba en el pasadizo de ingreso. Ante ello, respondió que no tenía alimentos y que procedería a ingresar a la sala, dirigiéndose inicialmente al servicio higiénico. Posteriormente, al salir del mismo, se encontró con la encargada del establecimiento, quien lo acusó de haber maltratado al personal. En respuesta, el denunciante señaló que fue víctima de agresión y discriminación al habersele solicitado la apertura de su mochila:



DILIGENCIA FIRMANDO LOS PRESENTES EN SEÑAL DE CONFORMIDAD

- (vi) Correo electrónico del 7 de agosto de 2024, remitido por Cineplanet al señor Gonzales, se verifica que versa sobre la respuesta a la Hoja de Reclamación N° 3136. En dicho correo, el proveedor señaló que, como consecuencia de la comunicación inapropiada del denunciante, se solicitó la intervención del personal de seguridad de Cineplanet, así como de la Policía Nacional del Perú, y se procedió a efectuar el reembolso del importe correspondiente a las entradas. Asimismo, el proveedor manifestó su rechazo a cualquier acto de discriminación y precisó que su personal recibe capacitación respecto al servicio y al trato que debe brindarse a los clientes:



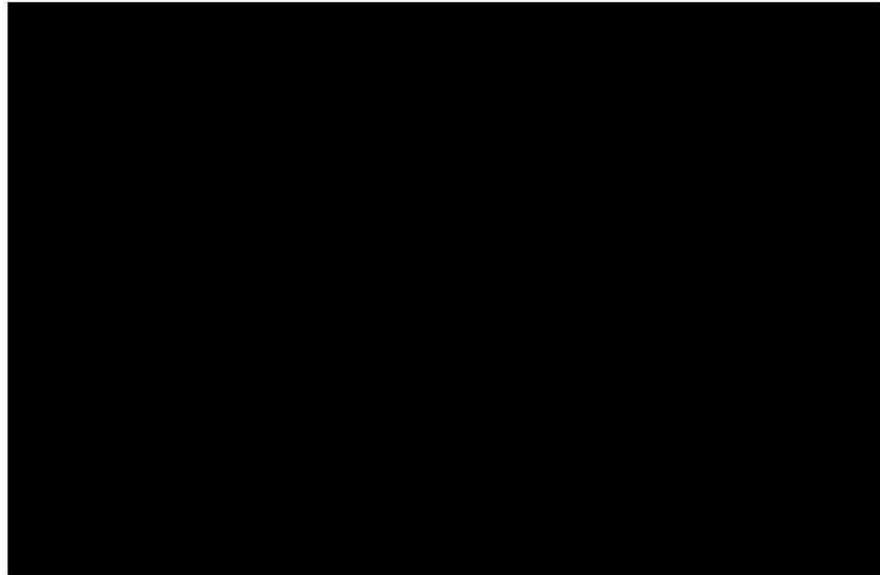
PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2



33. Al respecto, no es un hecho controvertido que, después de pasar el control de acceso, Cineplanet solicitó al señor [REDACTED] la revisión de su mochila, siendo que este se negó a ello, ya que, ello ha sido reconocido por ambas partes. Por lo que, a efectos de analizar la responsabilidad del proveedor se deberá verificar si la revisión de la mochila del denunciante resultó justificada o no y, si esta obedeció a temas inherentes al denunciante.
34. De la revisión de los actuados, se advierte que la revisión de la mochila del denunciante, efectuada el 15 de julio de 2024, fue consecuencia de la aplicación del protocolo de seguridad implementado por el proveedor para el acceso a sus salas de cine. Asimismo, se constata que fue precisamente la negativa del denunciante a permitir dicha revisión la que motivó que se le impidiera el ingreso a la sala de cine.
35. Del protocolo denominado "Ingreso a Salas"<sup>9</sup>, se advierte que el proveedor ha previsto que, en caso se identifique que un consumidor porte una mochila o bolso podrá solicitar la revisión del contenido de dicho objeto. Aunado a ello, dicho protocolo establece que la revisión se efectúa de manera aleatoria. Asimismo, se precisa que, en caso el consumidor se niegue a permitir dicha revisión, el protocolo contempla como consecuencia la denegatoria de ingreso a las salas de cine.
36. Circunscribiéndonos a lo que se desprende del medio probatorio antes descrito, se concluye que la revisión de la mochila del denunciante no obedeció, como este sostiene, a actos de discriminación en su contra, sino que fue consecuencia directa de la aplicación del protocolo de seguridad implementado por el proveedor. En efecto, dicho protocolo, establece que, ante la identificación de consumidores que porten mochilas o bolsos, el personal podrá solicitar su revisión con la finalidad de garantizar condiciones seguras al interior de las salas de cine. En esa línea, la negativa del denunciante a permitir dicha revisión constituyó un incumplimiento de las condiciones previamente establecidas por el proveedor para el ingreso, lo cual justificó la restricción de acceso aplicada. Por tanto, no se advierte que la actuación del proveedor haya estado motivada por razones discriminatorias, sino por el cumplimiento de su protocolo a fin de preservar la seguridad en su establecimiento.

<sup>9</sup> Declarado confidencial mediante Resolución N° 3 del 22 de abril de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

37. A mayor abundamiento, de la revisión de los términos y condiciones de la compra online<sup>10</sup>, se advierte que Cineplanet informa a los consumidores que, por políticas de seguridad, podrá solicitar la revisión de mochilas, bolsas y maletines antes del ingreso a las salas de proyección. En ese sentido, dicha información, al encontrarse debidamente consignada en su página web y haber sido comunicada por el personal de Cineplanet el día de los hechos, resulta oponible al denunciante, en tanto fue puesta en su conocimiento de manera previa.
38. Sobre el particular, la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala) ha sido establecido como parte de su criterio que, el protocolo de seguridad consistente en realizar la revisión de las mochilas o bolsos de los usuarios que pretenden ingresar a las salas de cine no representa un acto abusivo o de discriminación en perjuicio de los consumidores, tal como lo señaló en su Resolución N° 1397-2024/SPC-INDECOPI.
39. En consecuencia, el denunciante no ha acreditado con medios probatorios fehacientes que la revisión de su mochila haya obedecido a temas inherentes al denunciante, por lo que, no se verifica que haya existido algún trato discriminatorio por parte del proveedor denunciado hacía el señor ██████████, máxime si este último no ha brindado argumentos sobre las razones por las cuales este acto constituiría un hecho discriminatorio.
40. De otro lado, sobre las alegaciones del denunciante referidas a que se debió solicitar las cámaras de seguridad del día del incidente, como primer punto, es el denunciante quien debe probar los hechos alegados. Sin perjuicio de ello, mediante Resolución N° 1 del 3 de enero de 2025, se requirió a Cineplanet que cumpla, entre otros, con presentar copia de las grabaciones de las cámaras de seguridad del interior y exterior de su establecimiento ubicado en el distrito de San Miguel, el día 15 de julio de 2024, aproximadamente entre las 20:00 y 21:00 horas (video y audio). Siendo que Cineplanet atendió el mismo, indicando que no cuenta con dicha grabación, toda vez que solo almacena videos por un plazo de 30 días.
41. Ahora bien, conforme se ha señalado, en los casos donde se discute presuntos actos discriminatorios, de acuerdo con el artículo 39 del Código, corresponde a la parte denunciante 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. Sin embargo, en el presente caso, de los medios de prueba que obran en el expediente no se ha podido verificar que el denunciante haya sido objeto de un trato desigual por parte de la denunciada.
42. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 38 del Código.

#### Sobre el deber de idoneidad

43. El artículo 18 del Código<sup>11</sup> establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

<sup>10</sup> Ver en: <https://cdnpe.cineplanet.com.pe/assets/edb2734d-354e-4000-8cbd-a768429d1b63>

<sup>11</sup> 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,



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

44. Por su parte, el artículo 19 del Código<sup>12</sup> 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 informadas 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.

#### Aplicación al caso en concreto

45. En su denuncia, el señor [REDACTED] señaló que el personal de Cineplanet no le permitió a él y a su acompañante ingresar a la sala del establecimiento comercial, ubicado en el distrito de San Miguel, para asistir a la función programada para las 20:00 horas, ya que les impidieron el paso y, además, procedieron a jalonear el hombro y la mochila del denunciante.
46. En sus descargos, Cineplanet manifestó lo siguiente:
- (i) El denunciante no ha cumplido con acreditar el supuesto jaloneo del hombro y mochila y que, por eso se le impidió el ingreso a las salas de cine; y,
  - (ii) de la grabación de video, se da cuenta que el denunciante no permitió la revisión de su mochila, el cual es el motivo del impedimento de ingreso a las salas de cine.
47. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado el referido extremo denunciado.
48. Las partes no presentaron observaciones al Informe Final de Instrucción respecto del presente extremo denunciado.
49. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- (i) Grabación de video sin fecha, con una duración de once (11) segundos, en el cual se observa al personal de Cineplanet, quién se encuentra controlando el acceso de los consumidores;
  - (ii) Grabación de video sin fecha, con una duración de cincuenta y dos (52) segundos, en el cual se observa que el personal de Cineplanet comunicó al denunciante que no se le permitiría el ingreso a la sala de cine y que, en consecuencia, se procedería con el reembolso del importe correspondiente a las entradas. Posteriormente, se hizo presente dos efectivos policiales, quienes

las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

#### <sup>12</sup> 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.



- sostuvieron una entrevista con el denunciante, manifestando este último que, luego de haber pasado el control de acceso, el personal de Cineplanet le solicitó revisar su mochila, lo cual implicaría que se le estaba prejuzgando;
- (iii) Grabación de video sin fecha, con una duración de un (1) minuto y tres (3) segundos, en el cual se observa que, el denunciante muestra el contenido de su mochila; sin embargo, el personal de Cineplanet le reiteró que, debido a su actitud, se procedería con el reembolso del importe correspondiente a las entradas. Ante dicha situación, el denunciante manifestó su disconformidad respecto a la revisión de su mochila, señalando que, conforme a ley no se puede revisar mochilas;
  - (iv) Hoja de Reclamación N° 3136 del 15 de julio de 2024, en el cual se verifica que el denunciante cuestionó la revisión de su mochila, alegando que *"por derecho no pueden revisar mi mochila"*, y afirmó que dos trabajadores del establecimiento de Cineplanet lo agredieron y lo acusaron de la misma conducta;
  - (v) Denuncia policial del 16 de julio de 2024, mediante la cual el denunciante manifestó que el personal de Cineplanet le solicitó abrir su mochila con la finalidad de verificar si portaba alimentos, cuando ya se encontraba en el pasadizo de ingreso. Ante ello, respondió que no tenía alimentos y que procedería a ingresar a la sala, dirigiéndose inicialmente al servicio higiénico. Posteriormente, al salir del mismo, se encontró con la encargada del establecimiento, quien lo acusó de haber maltratado al personal. En respuesta, el denunciante señaló que fue víctima de agresión y discriminación al haberse solicitado la apertura de su mochila. Asimismo, expresó que el personal de seguridad le jaló la mochila bruscamente;
  - (vi) Correo electrónico del 7 de agosto de 2024, remitido por Cineplanet al señor Gonzales, se verifica que versa sobre la respuesta a la Hoja de Reclamación N° 3136. En dicho correo, el proveedor señaló que, como consecuencia de la comunicación inapropiada del denunciante, se solicitó la intervención del personal de seguridad de Cineplanet, así como de la Policía Nacional del Perú, y se procedió a efectuar el reembolso del importe correspondiente a las entradas. Asimismo, el proveedor manifestó su rechazo a cualquier acto de discriminación y precisó que su personal recibe capacitación respecto al servicio y al trato que debe brindarse a los clientes.

50. Al respecto, el artículo 104 del Código<sup>13</sup> recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.

<sup>13</sup> 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.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

51. En atención a lo desarrollado corresponde a la parte denunciante presentar medios de prueba que acreditaran sus afirmaciones, pues una vez acreditado el defecto, correspondía a la parte denunciada, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad.
52. Dicho ello, si bien el señor Gonzales presentó un reclamo en la Hoja de Reclamación N° 3136 y la denuncia policial del 16 de julio de 2024, indicando que el personal del proveedor lo agredió y jaloneo bruscamente su mochila; lo cierto es que estos documentos, por sí solos, constituyen meras declaraciones de parte o testimonio que carece de las garantías suficientes para otorgarle efectos probatorios concluyentes en torno a la controversia.
53. En efecto, el sólo hecho de que se haya interpuesto un reclamo en el Libro de Reclamaciones del establecimiento y una denuncia policial, no acredita de forma fehaciente la ocurrencia de los hechos descritos, pues precisamente en dichos documentos el consumidor tiene plena facultad de consignar lo que el mismo considere pertinente, siendo necesario que sus argumentos se encuentren acompañados de medios de prueba adicionales.
54. Ciertamente, para que la Administración obtenga convicción y certeza respecto de la comisión de una infracción denunciada, los reclamos deben ser evaluados de manera conjunta con otros medios probatorios que permitan evidenciar los defectos denunciados en el servicio brindado o en el producto entregado al consumidor<sup>14</sup>; y, a partir de allí, se pueda trasladar la carga al denunciado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 104 del Código y a lo previsto por el Principio de Licitud, recogido en el numeral 248.9 del artículo 248 del TUO; sin embargo, en el caso de autos no se tiene prueba alguna que permita acreditar fehacientemente la conducta denunciada.
55. Aunado a ello, de la revisión del material audiovisual aportado por el denunciante, se aprecia que en todo momento el personal del proveedor denunciado se dirigió a este con respeto, sin que se advierta la existencia del presunto jaloneo del hombro ni de la mochila del denunciante, ni cualquier otro acto que pueda ser calificado como una presunta agresión física por parte del referido proveedor.
56. En ese sentido, como se indicó precedentemente, ha quedado acreditado que el impedimento de ingreso a las salas de cine fue justificado en estricto cumplimiento del protocolo de seguridad. Asimismo, no ha quedado acreditado que haya existido un maltrato referido a un presunto jaloneo de hombro y mochila del denunciante.
57. Atendiendo lo expuesto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por la presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

<sup>14</sup> Cabe añadir, que la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha coincidido en establecer a través de diversa jurisprudencia, que la valoración de los reclamos formulados por los consumidores debe realizarse en conjunto con otros medios probatorios a efectos de obtener convicción y certeza sobre el hecho infractor. Así, corresponde citar el considerando 48 de la Resolución Final N° 1679-2017/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2017:

"En este punto, este Colegiado considera que el reclamo es una herramienta que le permite al usuario dejar constancia de los cuestionamientos que tiene respecto a un producto o servicio, siendo que se constituye en un medio de prueba que debe ser evaluado junto con los demás que obren en el expediente, a efectos de generar convicción en la autoridad sobre la comisión de la infracción denunciada."



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

## Sobre las medidas correctivas y el pago de costas y costos

58. En tanto no se ha podido verificar la existencia de infracciones al Código, corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Gonzales, así como el pago de las costas y costos del procedimiento.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO: DESESTIMAR** las alegaciones señaladas por **Cineplex S.A.** en cuanto la imputación de cargos efectuada en su contra a través de la Resolución N° 1 del 3 de enero de 2025, en tanto resulta acorde a derecho y es congruente con lo denunciado.

**SEGUNDO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Cineplex S.A.** por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no quedó acreditado que el proveedor haya discriminado al señor [REDACTED] al momento de intentar ingresar a la sala de dicho establecimiento comercial, ubicado en el distrito de San Miguel, en tanto únicamente a él se le solicitó abrir su mochila, mientras que, tanto antes como después de su ingreso, no se efectuó una revisión similar a otras personas.

**TERCERO:** Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Cineplex S.A.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el impedimento de ingreso del señor Pablo Antonio Gonzales Aguirre a la sala del establecimiento comercial, ubicado en el distrito de San Miguel, para asistir a la función programada para las 20:00 horas, se encontraba justificado, no ha quedado acreditado que el proveedor haya procedido a jalonear el hombro y la mochila del señor [REDACTED]

**CUARTO: DENEGAR** las medidas correctivas solicitadas por el señor [REDACTED] así como las costas y costos del procedimiento.

**QUINTO:** 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 apelación<sup>15</sup>, 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 notificación<sup>16</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único

<sup>15</sup> **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 (...)"

<sup>16</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 1278-2024/CC2

Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>17</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>18</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>19</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**



Firma Digital

Firmado digitalmente por CESPEDES  
CORREA Eva Jesus FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 04.07.2025 06:41:06 -05:00

### **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 PDF<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.

<sup>18</sup> 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**.

<sup>19</sup> 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**.

<sup>20</sup> **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.