RESOLUCIÓN FINAL Nº 1089-2025/PS3

DENUNCIANTE	:	**XXXX** **(EL SEÑOR XXXX)**
DENUNCIADO	:	**RAPPI S.A.C.**[1] **(RAPPI)**
MATERIAS	:	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR** **DEBER DE IDONEIDAD** **ALLANAMIENTO PARCIAL** **MEDIDAS CORRECTIVAS** **GRADUACIÓN DE SANCIÓN** **COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO**
ACTIVIDADES	:	**PROGRAMACIÓN INFORMÁTICA**

SANCIONES:

- **Amonestación**, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en el extremo referido a que consignó una dirección errónea para la entrega de *un (1) pollo a la brasa con papas fritas y ensalada casera* por el valor total de S/ 140,59.

- **Amonestación**, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en el extremo referido a que generó; y, cobró por dos pedidos idénticos pese a que solo autorizó uno.

Lima, 29 de mayo de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 27 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 contra Rappi, por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), resolviendo lo siguiente:

> **SEGUNDO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 8 de enero de 2025, complementado el 14 de enero; y subsanada el 17 de enero del mismo año, presentada por el señor XXXX, en contra de Rappi S.A.C., por presuntas infracciones a lo establecido en:
>
> (i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que:
>
> (i.1) Habría consignado una dirección errónea para la entrega de *un (1) pollo a la brasa con papas fritas y ensalada casera* por el valor total de S/ 140,59.
>
> (i.2) Habría cancelado injustificadamente el pedido controvertido sin previa comunicación.
>
> (i.3) Habría generado; y, cobrado por dos pedidos idénticos pese a que solo autorizó uno.
>
> (i.4) Habría autorizado la conversión de soles a dólares, en sus cuentas bancarias, del monto de S/ 141,59 a US$ 40,68 sin contar con su consentimiento.

[1] R.U.C. N° 20602985971.

(i.5) No habría efectuado la devolución total del monto cobrado indebidamente en dólares; toda vez que, se estaría adeudando US$ 3,00.

2. El 5 de febrero de 2025, Rappi se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3. Este OPS considera que debe determinar si:

(i) Rappi infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código;
(ii) corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante;
(iii) corresponde imponer una sanción; y,
(iv) corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. CUESTIÓN PREVIA

II.1 Sobre la unificación de imputaciones

4. El artículo 86º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece los deberes de las autoridades en los procedimientos y en el apartado 3) señala lo siguiente: "*Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos".*

5. Mediante Resolución N° 1 de 27 de enero de 2025, este Órgano Resolutivo imputó contra Rappi como presuntos hechos infractores lo establecido en:

(i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que:

- Habría autorizado la conversión de soles a dólares, en sus cuentas bancarias, del monto de S/ 141,59 a US$ 40,68 sin contar con su consentimiento.
- No habría efectuado la devolución total del monto cobrado indebidamente en dólares; toda vez que, se estaría adeudando US$ 3,00.

6. Sobre el particular, este Despacho advierte que los hechos imputados de manera diferenciada –antes indicados– involucran una sola presunta infracción, pues la segunda imputación efectuada (no habría efectuado la devolución total del monto cobrado indebidamente en dólares; toda vez que, se estaría adeudando US$ 3,00) corresponde ser analizada como una presunta infracción al deber de idoneidad subsumida en el primer cargo imputado, al estar referida a que Rappi habría autorizado la conversión de soles a dólares, en sus cuentas bancarias, del monto de S/ 141,59 a US$ 40,68 sin contar con su consentimiento.

7. En ese sentido, ambos hechos deberían de analizarse de manera conjunta, siendo que un análisis por separado de las imputaciones mencionadas podría provocar, de darse el caso, una doble sanción sobre hechos que tienen una relación de "causa y consecuencia".

8. Cabe precisar que la unificación efectuada no constituye vulneración alguna al debido procedimiento ni al derecho de defensa que asiste a las partes, puesto que, solo tiene como objetivo efectuar una precisión del hecho denunciado por el consumidor, siendo que el escrito de denuncia conteniendo sus manifestaciones fue puesto en conocimiento en su totalidad mediante la notificación de la Resolución N° 1.

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

9. Por lo anteriormente expuesto, este Órgano Resolutivo considera que corresponde analizar de manera conjunta los referidos hechos denunciados, subsumiendo el segundo hecho en el primero, conforme a lo indicado en el punto anterior, como una presunta vulneración al artículo 19° del Código.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el allanamiento formulado por Rappi

10. En sus descargos, Rappi se allanó a estas imputaciones efectuadas en su contra.

    (i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que:

    (i.1) Habría consignado una dirección errónea para la entrega de *un (1) pollo a la brasa con papas fritas y ensalada casera* por el valor total de S/ 140,59.
    (i.2) Habría generado; y, cobrado por dos pedidos idénticos pese a que solo autorizó uno.

11. Por tanto, sin necesidad de mayor análisis, corresponde declarar responsable a Rappi por las infracciones al artículo 19° del 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-INDECOPI[2].

12. Cabe precisar que, Rappi 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 Obligatoria[3].

III.2. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

III.2.1. Marco Legal Aplicable

13. El artículo 19° del Código, establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado.

14. De acuerdo con el artículo 18° del Código 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 y/o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

III.2.2. Presunta infracción por analizar: Rappi habría cancelado injustificadamente el pedido controvertido sin previa comunicación

15. El señor XXXX manifestó que habría cancelado injustificadamente el pedido controvertido sin previa comunicación.

16. Por su parte, Rappi señaló en sus descargos lo siguiente:

---

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

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

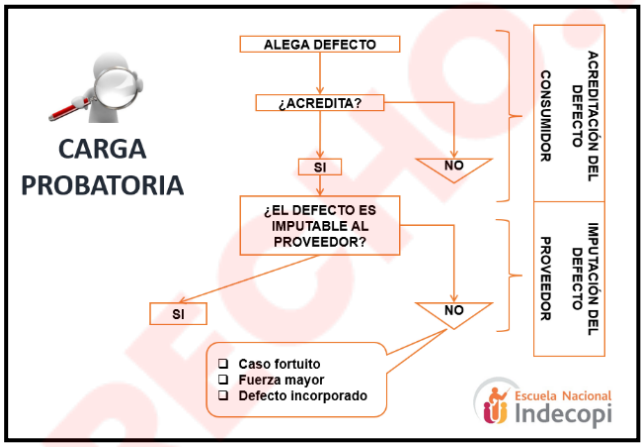
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Efectivamente ha visualizado que la orden N° 2198451632 fue cancelada por el Rappitendero, ello en vista de que después de muchos intentos por comunicarse con el señor XXXX, no tuvo éxito.

(ii) En tal sentido, el Rappitendero inició la conversación con el señor XXXX a las 09:02 pm e insiste por varios minutos, a través del chat de la Plataforma Rappi, para obtener respuesta de este; sin embargo, después de 20 minutos, el señor XXXX respondió indicando que no se habían comunicado con él, aun cuando se intentaron poner en comunicación en varias oportunidades.

17. 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-INDECOPI.

18. 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 173º del TUO de la LPAG [4] y el artículo 104º del Código[5]; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:



19. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

(i) Comunicaciones mantenidas con el asistente virtual de Rappi.
(ii) Comunicación del BCP de fecha 20 de diciembre de 2024 mediante el cual se dejo constancia del movimiento efectuado en su cuenta de ahorros.
(iii) Movimientos bancarios correspondientes a la fecha en que ocurrió el pago efectuado a Rappi.

---

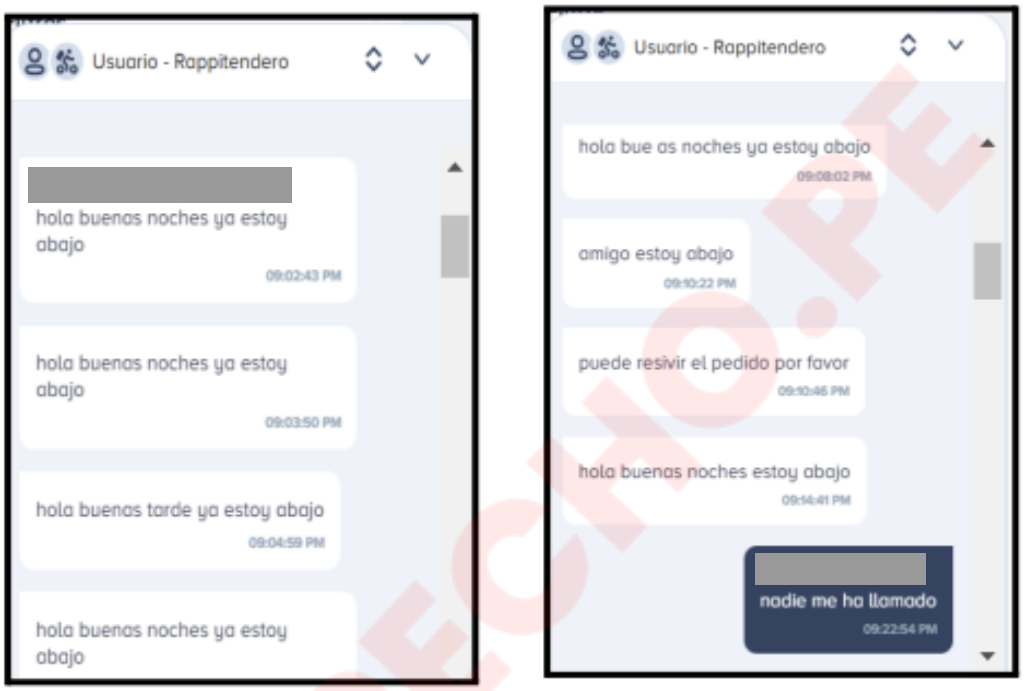
4 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 173.- Carga de la prueba
(…)
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

5 **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. (…)

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

20. 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 afirman[6], salvo que exista prueba en contrario.

21. De la revisión de los medios probatorios, se advierte que en atención a la orden N° 2198451632 el encargado de entregar el pedido efectuado por el señor XXXX generó comunicaciones a través del aplicativo, tal como se verá a continuación:



22. Sobre ello, es posible visualizar que el Rappitendero señaló a las 09:03:50 pm *"hola buenas noches ya estoy abajo"*, reiterando su comunicación por varios minutos, siendo recién a las 09:22:54 pm que el señor XXXX señaló *"nadie me ha llamado"*.

23. En ese sentido, este Despacho considera que ha quedado acreditado que el encargado de realizar la entrega de la orden N° 2198451632 se puso en contacto con el denunciante a efectos de indicarle que se encontraba listo para realizar la entrega del pedido.

24. En consecuencia, teniendo en cuenta el Principio de Presunción de Licitud[7] recogido en el TUO de la LPAG, el cual establece que las entidades deben presumir que los administrados actúan apegados a

---

6 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
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.

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

sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. En ese sentido, no es posible atribuir responsabilidad a Rappi por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código.

III.2.3. Presunta infracción por analizar: Rappi habría autorizado la conversión de soles a dólares, en sus cuentas bancarias, del monto de S/ 141,59 a US$ 40,68 sin contar con su consentimiento

25. El señor XXXX manifestó que Rappi habría autorizado la conversión de soles a dólares, en sus cuentas bancarias, del monto de S/ 141,59 a US$ 40,68 sin contar con su consentimiento.

26. En sus descargos, Rappi señaló que no autorizó la conversión de soles a dólares del monto de S/ 141,59 a US$ 40,68 de sus cuentas bancarias, ello en vista de que no es posible que su plataforma pueda realizar dicha acción, pues es una función exclusiva de la entidad bancaria en la cual el señor XXXX tiene sus cuentas bancarias.

27. De la revisión de los medios probatorios, se advierte que Rappi afirmó que cobró al señor XXXX el importe de S/ 144,19, adjuntando para ello el detalle correspondiente al débito efectuado. Veamos:

28. En ese sentido, es posible visualizar que Rappi efectuó el cobro correspondiente al pedido efectuado por un (1) pollo a la brasa con papas fritas y ensalada casera en soles, por el importe ascendente a S/ 144,19. Por lo que, este Despacho considera que ha quedado acreditado que el referido cobro se efectuó en soles de sus cuentas bancarias.

29. En consecuencia, teniendo en cuenta el Principio de Presunción de Licitud[8] recogido en el TUO de la LPAG, el cual establece que las entidades deben presumir que los administrados actúan apegados a

---

PROCEDIMIENTO SANCIONADOR
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

8 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)

sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. En ese sentido, no es posible atribuir responsabilidad a Rappi por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código.

III.4. Medidas correctivas

30. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras[9] –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 complementarias– que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

31. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código[10], el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.

32. El señor XXXX solicitó en calidad de medida correctiva lo siguiente:

(i) El reconocimiento y devolución de todos gastos realizados hasta la fecha.
(ii) El pago de una indemnización por la pérdida de dinero, tiempo y daño emocional y psicológico ocasionado.
(iii) Reembolsen los US$ 3,00 que faltan en su cuenta, que deberá ser tomado en cuenta como parte de la compensación adecuada de los perjuicios ocasionados.
(iv) El pago de las costas y costos del procedimiento.

33. No corresponde otorgar como medidas correctivas lo siguiente:

- Respecto al punto (i), este OPS considera que corresponde denegar la medida correctiva solicitada, toda vez que, pese a la dirección errónea se cumplió con la entrega del pedido y que, además cumplió con efectuar la devolución del importe cobrado por dos pedidos idénticos cuando únicamente se efectuó uno.
- Respecto al punto (ii), este OPS considera que dicho pedido es de carácter indemnizatorio, por lo que conforme a lo establecido en el artículo 251° del TUO de la LPAG y el artículo 100º del Código, corresponde al OPS dictar las sanciones administrativas correspondientes y cualquier

---

9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

9 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115º.- 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:
(…)
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
(…)
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

10 **LEY Nº 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.
(…)

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

otra medida que tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro; sin embargo, las indemnizaciones de carácter civil, como son el daño emergente, lucro cesante, daño moral y daño a la persona, son de competencia exclusiva del Poder Judicial, por lo que este OPS considera que no corresponde amparar la solicitud de indemnización formulada por la denunciante.

- Sobre el punto (iii), este OPS considera que en atención a que no se ha verificado la existencia de una infracción al Código en estos extremos, corresponde denegar la medida correctiva solicitada respecto de este.
- Respecto a lo solicitado en el numeral (iv), en tanto ello será evaluado en los acápites posteriores de la presente Resolución.
- Dado que el producto fue entregado y el importe ya fue devuelto, no corresponde ordenar medidas correctivas de oficio.

III.5. Graduación de sanción

34. En el artículo 112º[11] 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 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.

35. En atención a lo expuesto, y considerando que el allanamiento se presentó dentro del plazo para la presentación de descargos (18 de diciembre de 2024), corresponde sancionar a Rappi con dos (2) Amonestaciones por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código.

III.6. Costos y costas del procedimiento

36. En el procedimiento se determinó la responsabilidad administrativa de Rappi en virtud del allanamiento formulado dentro del plazo para la presentación de sus descargos. Por ello, en aplicación del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en concordancia con el artículo 112° del Código, corresponde ordenarle el pago de las costas del procedimiento y exonerarlo del pago de los costos.

37. La parte denunciada deberá cumplir con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00[12], en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.

---

[11] **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112º - Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
(…)

[12] Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

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

38. En el plazo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo anterior, la parte denunciada deberá acreditar el pago de costas ante este Órgano Resolutivo. En caso de incumplimiento se le podrá imponer una multa coercitiva no menor de una (01) UIT, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código.

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Rappi S.A.C. con **dos (02) Amonestaciones**, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en los siguientes extremos:

#	Infracciones	Sanciones
1	El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento, en tanto que, consignó una dirección errónea para la entrega de *un (1) pollo a la brasa con papas fritas y ensalada casera* por el valor total de S/ 140,59.	Amonestación
2	El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento, en tanto que generó; y, cobró por dos pedidos idénticos pese a que solo autorizó uno.	Amonestación

SEGUNDO: Archivar la denuncia interpuesta por el señor XXXX contra Rappi S.A.C., por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que:

(i) Habría cancelado injustificadamente el pedido controvertido sin previa comunicación.
(ii) Habría autorizado la conversión de soles a dólares, en sus cuentas bancarias, del monto de S/ 141,59 a US$ 40,68 sin contar con su consentimiento.

TERCERO: Desestimar las medidas correctivas solicitadas por el señor XXXX, así como el pago de costas y costos.

CUARTO: Ordenar a Rappi 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. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor comunicará, indubitablemente, ello, al consumidor.

Rappi 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 hábiles, 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 señalado en artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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 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 notificación[13], caso contrario la resolución quedará consentida[14].

SEXTO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-202-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor[15], 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.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Rappi 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°[16] del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

Informar que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 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 PDF.[17]

---

13 **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 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.
(…)

14 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 222. Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

15 **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 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.
(…)

16 **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- 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.

17 **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO Nº 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.- Del objeto
El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley Nº 27269 - Ley de Firmas

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

LPDERECHO.PE

y Certificados Digitales, modificada por la Ley Nº 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley.
(…)
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.