



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 0422-2025/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 1113-2025/PS3

DENUNCIANTE : XXXX
(EL SEÑOR XXXX)

DENUNCIADO : DELOSI S.A.¹
(KFC)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
PUBLICIDAD DE PROMOCIONES
DEBER DE IDONEIDAD
ALLANAMIENTO
MEDIDA CORRECTIVA
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS

ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE
COMIDAS

SANCIONES :

- **Una (1) Amonestación** por haber incurrido en infracción a lo establecido en el numeral 14.2 del artículo 14° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, por no haber cumplido con informar de manera específica los términos y condiciones aplicables a la promoción “Mega Familiar” a S/ 59,00, respecto de las partes del pollo que vienen en esta.
- **Una (1) Amonestación** por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, por haberse negado a proporcionarle únicamente piezas de pollo parte pierna y muslo por la compra del “Mega Familiar” materia de denuncia.

Lima, 2 de junio de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 21 de marzo de 2025, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador contra KFC 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 19 de febrero de 2025, presentada por el señor XXXX en contra de Delosi S.A., por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) El numeral 14.2 del artículo 14° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, no habría cumplido con informar de manera específica los términos y condiciones aplicables a la promoción “Mega Familiar” a S/ 59,00, respecto de las partes del pollo que vienen en esta.
- (ii) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que:
 - (ii.1) Se habría negado a proporcionarle únicamente piezas de pollo parte pierna y muslo por la compra del “Mega Familiar” materia de denuncia.

¹ R.U.C. N° 20100123330.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 0422-2025/PS3

(ii.2) Le habría brindado un trato no cortes, toda vez que, 19 de febrero de 2025, durante la interposición de su reclamo en su establecimiento, su personal mostró una actitud prepotente.

2. El 7 de abril de 2025, se levantó un Acta de inasistencia a la Audiencia de Conciliación convocada.
3. Mediante escrito del 14 de abril de 2025, el señor XXXX solicitó la reprogramación de la audiencia de conciliación que se llevaría a cabo el 7 de abril de 2025.
4. Por escrito del 25 de abril de 2025, KFC se apersonó al procedimiento y presentó descargos.

II. CUESTIÓN PREVIA

II.1. Sobre la solicitud de reprogramación de audiencia de conciliación

5. De conformidad con el artículo 18° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI², el Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor se encuentra facultado a citar a las partes o a sus representantes a una audiencia de conciliación, así como para actuar algún medio probatorio, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de los hechos materia de denuncia.
6. En el presente caso, mediante el Acta de Audiencia de Conciliación de fecha 7 de abril de 2025, se dejó constancia de la inasistencia del señor XXXX a la audiencia programada para dicha fecha. Asimismo, este OPS señaló que, si bien la Resolución N° 1 —mediante la cual se citó a dicha audiencia— fue notificada a la casilla electrónica del Indecopi asignada a KFC, no se registró el acuse de recibo correspondiente. En consecuencia, no se consideró válidamente notificada dicha resolución.
7. Posteriormente, mediante escrito presentado el 14 de abril de 2025, el señor XXXX manifestó que no pudo asistir a la audiencia de conciliación del 7 de abril del mismo año, debido a una aparente discrepancia en el horario. Según indicó, el enlace de invitación enviado por correo electrónico indicaba un rango de horario ambiguo, lo que generó confusión y, finalmente, le impidió participar en la diligencia.
8. Al respecto, este Despacho considera pertinente precisar que la convocatoria a una audiencia de conciliación es una prerrogativa del OPS y no una obligación, de conformidad con la normativa precitada, siendo además que, finalmente las partes se encontraban en la posibilidad de arribar a un acuerdo de manera directa e informarlo a este Despacho en caso de haber estado prestos a ello, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

² 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, APROBADA POR RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° RESOLUCIÓN N° 000049-2021-PRE/INDECOPI Y PUBLICADA EL 30 DE ABRIL DE 2021

Artículo 18°.- Otras reglas procedimentales

18.3. El Jefe del Órgano Sumarísimo cuenta con las facultades conferidas a una Comisión en el Título I de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y las conferidas a un Secretario Técnico en el artículo 24 de la misma Ley, que resulten compatibles con la naturaleza del procedimiento sumarísimo.

Decreto Legislativo N° 807 - Facultades, normas y organización del INDECOPI

(...)

Artículo 24° .- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

g) Conducir las audiencias de conciliación que sean programadas, o delegar la conducción de ellas en otras personas, de ser el caso.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 0422-2025/PS3

9. En tal sentido, corresponde desestimar lo solicitado por el señor XXXX en relación con la reprogramación de la audiencia de conciliación.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

10. Este OPS considera que debe determinar si:

- (i) KFC infringió lo dispuesto en el numeral 14.2 del artículo 14° y el artículo 19° del Código, considerando el allanamiento formulado;
- (ii) KFC infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código;
- (iii) corresponde ordenar la medida correctiva solicitada, imponer una sanción y ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Sobre el allanamiento parcial formulado por KFC

11. En sus descargos, KFC formuló su allanamiento respecto de las siguientes imputaciones atribuidas en su contra:

- (i) El numeral 14.2 del artículo 14° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, no habría cumplido con informar de manera específica los términos y condiciones aplicables a la promoción “Mega Familiar” a S/ 59,00, respecto de las partes del pollo que vienen en esta.
- (ii) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que se habría negado a proporcionarle únicamente piezas de pollo parte pierna y muslo por la compra del “Mega Familiar” materia de denuncia.

12. Por tanto, sin necesidad de mayor análisis, corresponde declarar responsable a KFC por la infracción al numeral 14.2 del artículo 14° y el 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 Código³ y el literal d) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI (en adelante, la Directiva)⁴.

³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

⁴ DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

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

(...)

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

(...).



13. Cabe precisar que, KFC 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 Obligatoria⁵.

IV.2. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

IV.2.1. Marco Legal Aplicable

14. 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.
15. 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.

IV.2.2. Presunta infracción por analizar: KFC habría brindado un trato no cortés, toda vez que, el 19 de febrero de 2025, durante la interposición de su reclamo en su establecimiento, su personal se mostró con una actitud prepotente

16. El señor XXXX manifestó que KFC habría brindado un trato no cortés, ya que el 19 de febrero de 2025, durante la interposición del reclamo en su establecimiento, su personal mostró una actitud prepotente.
17. Al respecto, KFC señaló lo siguiente:
- (i) El denunciante no acreditó de forma directa o indirecta, más allá de su mero dicho, que su personal le dio un trato descortés al momento de interponer su reclamo.
 - (ii) El único medio probatorio presentado por el consumidor fue su Hoja de Reclamación N° 007-2025 que contenía afirmaciones que, por sí solas, no generarían la suficiencia probatoria necesaria para acreditar la veracidad de lo afirmado por el denunciante.
 - (iii) Existen pronunciamientos de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante la Sala) que establecen que lo contenido en las Hojas de Reclamación califican como meros dichos de parte y que, para romper la presunción de licitud, deben ser complementados con otros medios probatorios.
18. 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.
19. 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 del Procedimiento Administrativo General⁶ y el artículo

⁵ Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por Resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023.

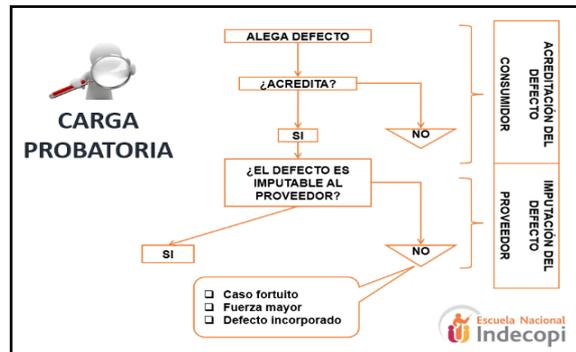
⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

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.

104° del Código⁷; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:



20. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Hoja de Reclamación N° 00007-2025.
- (ii) Copia de voucher de consumo.
- (iii) Imagen de producto.

21. 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 afirman⁸, salvo que exista prueba en contrario.

22. En el presente caso, de la revisión de actuados, se advierte que el señor XXXX manifestó haber presentado un reclamo en el Libro de Reclamaciones del proveedor denunciado, como consecuencia de los inconvenientes surgidos en torno a la promoción de piezas de pollo, materia de la presente denuncia.

23. Asimismo, el denunciante señaló que, durante el desarrollo del reclamo, la encargada del local habría adoptado una actitud prepotente, lo cual —a su entender— vulneró sus derechos como consumidor. En ese sentido, dejó constancia en su reclamo de que fue atendido de manera “grotesca” y que su derecho como consumidor habría sido “pisoteado”, conforme se detalla en el registro correspondiente del Libro de Reclamaciones:

7

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. (...)

8

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.

DESCRIPCIÓN:	RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		
DETALLE: Solicito 8 piezas de pollo jugoso solicitando pimientos y masitas mientras pido, ya que su pupuendo dice 8 piezas a un precio pero no dice los tipos y libras, entonces me da lo opaco de escoger. de Sr. Alejandro Izaguirre me devolvió el dinero y 3' pago y me condiciona y tomarme de libras el libro de reclamaciones que me atiendan de forma PEDIDO: que se me pida, respetando el derecho del consumidor.		

24. En atención a lo expuesto, este Despacho toma conocimiento de la manifestación del denunciante respecto a la atención recibida. Sin embargo, cabe precisar que, para la configuración de una infracción al derecho al trato justo, es necesario contar con medios probatorios objetivos que permitan verificar la ocurrencia de conductas indebidas por parte del proveedor, tales como registros audiovisuales u otra evidencia documental.
25. Por lo expuesto, considerando que el Principio de Presunción de Licitud⁹ establece que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a situaciones en que las pruebas actuadas resulten suficientes para generar convicción en la autoridad respecto de la responsabilidad del presunto infractor; y, que en el presente caso no se han incorporado al expediente elementos probatorios adicionales que respalden las afirmaciones del denunciante respecto a la supuesta actitud prepotente o trato inadecuado por parte del personal del establecimiento, este despacho considera que corresponde desestimar esta parte de la denuncia.
26. En ese sentido, no es posible atribuir responsabilidad a KFC por presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código.

IV.3. Medidas correctivas

27. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹⁰ – 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 complementarias¹¹ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

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:

(...)

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

¹⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas 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:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- 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)

¹¹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

28. El señor XXXX solicitó en calidad de medidas correctivas respecto de KFC, que: (i) se le imponga la sanción correspondiente; (ii) se le otorgue una compensación por los daños y perjuicios ocasionados; y, (iii) el pago de las costas y costos del procedimiento.
29. Sobre el particular, no corresponde otorgar como medidas correctivas, lo siguiente:
- Lo solicitado en el punto (i), en tanto la imposición de la sanción es una prerrogativa exclusiva de la Administración, la cual no se encuentra sujeta a solicitud del administrado.
 - Lo solicitado en el punto (ii), en tanto, en la vía administrativa no se otorgan compensaciones o indemnizaciones por daños o perjuicios, quedando a salvo el derecho del denunciante para acudir a la vía judicial para tal solicitud.
 - El punto (iii) en tanto no constituye una medida correctiva, siendo que dicho pedido será evaluado en los posteriores acápite de la presente Resolución.
30. 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 KFC, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con poner a disposición del señor XXXX, la promoción "Mega Familiar" que incluya únicamente piezas de pollo parte pierna y muslo sin que esto conlleve costo alguno para el consumidor.

IV.4. Graduación de la sanción

31. En el artículo 112°¹² 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.
32. En atención a lo expuesto, y considerando que KFC presentó el allanamiento correspondiente dentro del plazo para la presentación de descargos, esto es el 25 de abril de 2025, corresponde sancionar

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.

¹² 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:

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.

(...)



a KFC con dos (2) Amonestaciones por las infracciones cometidas en contra del numeral 14.2 del artículo 14° y el artículo 19° del Código.

IV.5. Costos y Costas del procedimiento

33. En el procedimiento se determinó la responsabilidad administrativa de KFC 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.
34. KFC deberá cumplir con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹³, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
35. En el plazo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo anterior, KFC 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: Desestimar la solicitud de programación de audiencia de conciliación requerida por el señor XXXX, por los motivos expuestos en la presente Resolución.

SEGUNDO: Sancionar a Delosi S.A. con por haber incurrido en infracción al numeral 14.2° del artículo 14° y artículo 19° del Código del Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme al siguiente detalle:

N°	INFRACCIONES	SANCIONES
1	El numeral 14.2 del artículo 14° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento, por no haber cumplido con informar de manera específica los términos y condiciones aplicables a la promoción "Mega Familiar" a S/ 59,00, respecto de las partes del pollo que vienen en esta.	Amonestación
2	El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento, por haberse negado a proporcionarle únicamente piezas de pollo parte pierna y muslo por la compra del "Mega Familiar" materia de denuncia.	Amonestación

TERCERO: Archivar el presente procedimiento sancionador iniciado en mérito a la denuncia presentada por el señor XXXX contra Delosi S.A., por presunta infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría brindado un trato no cortes, toda vez que, 19 de febrero de 2025, durante la interposición de su reclamo en su establecimiento, su personal se mostró con una actitud prepotente.

CUARTO: Ordenar a Delosi S.A. como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución, cumpla con poner a disposición del

¹³ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 0422-2025/PS3

señor XXXX, la promoción “Mega Familiar” que incluya únicamente piezas de pollo parte pierna y muslo sin que esto conlleve costo alguno para el consumidor

Delosi S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁴.

QUINTO: Ordenar a Delosi S.A., 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, monto ascendente a S/ 36,00. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telégrafo), el proveedor comunicará, indubitablemente, ello, al consumidor denunciante.

Delosi S.A. tienen 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 establecido en artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁵.

SEXTO: Disponer la inscripción de Delosi S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°¹⁶ 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

¹⁴ **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.

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

Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales 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)

¹⁶ **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.



al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁷, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁸.

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 Consumidor¹⁹, 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.

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 PDF²⁰.

¹⁷ **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.
(...)

¹⁸ **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.

¹⁹ **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.
(...)

²⁰ **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.