



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

## RESOLUCIÓN FINAL N° 1052-2025/PS3

**DENUNCIANTE** : XXXX  
(EL SEÑOR XXXX)

**DENUNCIADOS** : PIERRE'S PIZZA S.A.C.<sup>1</sup>  
(PIZZA RAÚL)  
ZZZZ<sup>2</sup>  
(LA SEÑORA ZZZZ)

**MATERIAS** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
CAUSA SOBREVINIENTE  
DEBER DE IDONEIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE SANCIÓN  
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

**ACTIVIDADES** : VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO  
ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE  
COMIDAS

**SANCIÓN** :

### A Pierre's Pizza S.A.C.:

- **3,49 Unidades Impositivas Tributarias**, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no entregó la orden N° 3470303 conforme a lo solicitado, toda vez que, en lugar de entregar la pizza americana seleccionada, entregó una pizza hawaiana y, pese a haber solicitado de manera inmediata su cambio, no le brindó una solución.

Lima, 26 de mayo de 2025

### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 11 de octubre de 2023, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), inició un procedimiento administrativo sancionador contra Pizza Raúl y la señora ZZZZ por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), resolviendo lo siguiente:

**PRIMERO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 4 de setiembre de 2023, subsanado el 27 de setiembre del mismo año, presentada por el señor XXXX contra Pierre's Pizza S.A.C. y la señora ZZZZ por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habrían entregado la orden N° 3470303 conforme a lo solicitado, toda vez que, en lugar de entregar la pizza americana seleccionada, entregó una pizza hawaiana y, pese a haber solicitado de manera inmediata su cambio, no le brindó una solución.

<sup>1</sup> R.U.C. N° 20608838547.

<sup>2</sup> D.N.I. N° XXXXXXXX.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

- (ii) El artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habrían atendido oportunamente el reclamo efectuado el 30 de agosto de 2023 mediante WhatsApp, sino que recién fue atendido al día siguiente.
2. El 18 de octubre de 2023, el señor XXXX presentó un escrito en atención al requerimiento de información realizado a través de la resolución de imputación de cargos.
3. Mediante Resolución N° 2 del 6 de diciembre de 2023, este Despacho requirió al señor XXXX que, dentro del plazo de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la referida Resolución, cumpla con efectuar las publicaciones del texto del aviso adjunto a la presente, por una sola vez, en el diario oficial El Peruano o en uno de los diarios de mayor circulación nacional, bajo apercibimiento de concluir el procedimiento por causal sobreviniente que determinen la imposibilidad de continuarlo en contra de dicho proveedor. Asimismo, se dispuso la suspensión del procedimiento por el plazo de diez (10) días hábiles.
4. El 10 de diciembre de 2023, el señor XXXX presentó un escrito; sin embargo, no atendió lo expresamente requerido por este Despacho.
5. Cabe precisar que, Pizza Raúl fue válidamente notificado con la Resolución N° 1; sin embargo, no se apersonó al presente procedimiento ni formuló argumentos de defensa.

## II. CUESTIONES PREVIAS

### II.1. Sobre el levantamiento de la suspensión del procedimiento

6. El numeral 16.1 del artículo 16° de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI<sup>3</sup>, Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva), establece que se suspenderá el procedimiento, cuando sea necesario que el administrado sea notificado por publicación
7. Como se señaló en los antecedentes de la presente Resolución, mediante Resolución N° 2 del 6 de diciembre de 2023, se suspendió el procedimiento a efectos de que el denunciante cumpla con efectuar las publicaciones del texto del aviso adjunto a la referida Resolución, por una sola vez, en el diario oficial El Peruano o en uno de los diarios de mayor circulación nacional; sin embargo, pese al tiempo transcurrido no se ha recibido medio probatorio alguno que acredite que el señor XXXX cumplió con lo expresamente requerido.
8. Por el contrario, el señor XXXX presentó un escrito el 10 de diciembre de 2023 solicitando la emisión de la Resolución Final.

<sup>3</sup> 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 16. - Suspensión del procedimiento**

16.1. La suspensión de los procedimientos por infracción a las normas de protección al consumidor por iniciativa de parte procede en los supuestos comprendidos en el artículo 65 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, aprobada por Decreto Legislativo 807 y en el artículo 30 del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI. Excepcionalmente, también podrá suspenderse el procedimiento en los siguientes casos:

(i) Por un plazo máximo de diez (10) días hábiles, cuando el administrado debe ser notificado por publicación, la cual debe efectuarse dentro del plazo otorgado por la administración, de conformidad con el numeral 5.5 de la Directiva 001-2013-TRI-INDECOPI que regula el Régimen de Notificación de Actos Administrativos y otras comunicaciones emitidas en los procedimientos administrativos a cargo de los órganos resolutores del INDECOPI. Para el caso del procedimiento sumarísimo, no es aplicable la emisión del nuevo aviso al que hace referencia dicho numeral.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

9. En tal sentido, este Despacho cuenta con los elementos necesarios para emitir pronunciamiento final en el caso particular y; por lo tanto, corresponde levantar la suspensión del procedimiento ordenada mediante Resolución N° 2 del 6 de diciembre de 2023, notificada el 27 de diciembre de 2023 al denunciante, por lo que el levantamiento de la suspensión del procedimiento surte efectos desde el 15 de enero de 2024.

## II.2. Sobre la conclusión del procedimiento por causa sobreviniente respecto de la señora ZZZZ

10. El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), aplicable de manera supletoria al procedimiento especial de protección al consumidor,<sup>4</sup> señala en su artículo 197° que una de las formas en que se puede poner fin al procedimiento es mediante una resolución que declare ello por causa sobrevinida que determine la imposibilidad de continuarlo<sup>5</sup>.
11. Al respecto, de la revisión del expediente, se aprecia que mediante Resolución N° 2 del 6 de diciembre de 2023, este OPS requirió al denunciante que, en el plazo de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada, cumpla con efectuar las publicaciones del texto del aviso adjunto a la referida Resolución, por una sola vez, en el diario oficial El Peruano o en uno de los diarios de mayor circulación nacional, bajo apercibimiento de concluir el procedimiento por causal sobreviniente que determinen la imposibilidad de continuarlo en contra la señora ZZZZ.
12. Sobre el particular, corresponde indicar que la publicación resultaba indispensable para que se emita un pronunciamiento sobre la materia controvertida en el presente procedimiento respecto de la señora ZZZZ, en tanto era necesario notificar al referido administrado la Resolución N° 1, a través de la cual se inició un procedimiento administrativo sancionador en su contra y se le solicitó que cumpliera con fijar domicilio procesal válido, ello en observancia del debido procedimiento administrativo, considerando que se agotaron las vías de notificación a dicho administrado.
13. No obstante, pese a que dicho acto administrativo fue notificado válidamente al señor XXXX a su correo electrónico el 6 de diciembre de 2023, no cumplió con atender el requerimiento realizado en el plazo establecido, toda vez que presentó un escrito el 10 de diciembre de 2023 solicitando la emisión de la Resolución Final. Aunado a ello, tras el tiempo transcurrido, el señor XXXX no atendió lo expresamente requerido.
14. En tal sentido, resulta imposible continuar el procedimiento iniciado contra la señora ZZZZ por causa imputable al administrado, al no haber sido posible notificar al denunciado de forma válida la resolución de imputación de cargos.

<sup>4</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, MODIFICADO POR DECRETO LEGISLATIVO 1308, PUBLICADO EL 30 DE DICIEMBRE DE 2016

Artículo 106.- Procedimientos a cargo del Indecopi  
(...)

De manera supletoria, en todo lo no previsto en el presente Código y en las disposiciones especiales, es aplicable a los procedimientos administrativos anteriormente señalados, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

<sup>5</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 197°. - Fin del procedimiento.-

197.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el 197.4 del artículo 197, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable. (el subrayado y resaltado es nuestro)

197.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevinidas que determinen la imposibilidad de continuarlo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

15. Por lo tanto, en la medida que es la evidente la imposibilidad de continuar el procedimiento contra la señora ZZZZ por causa sobreviniente, corresponde declarar su conclusión con respecto a dicha denunciada en todos sus extremos.

### II.3. Sobre la falta de interés para obrar del señor XXXX

16. El artículo 108° del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte, con lo cual se pondrá fin al procedimiento administrativo cuando el consumidor denunciante carezca de interés para obrar<sup>6</sup>.
17. Cabe precisar que, un presupuesto procesal para formular una denuncia en sede administrativa es la existencia de un agravio a un interés legítimo, debiendo tener dicha lesión como destinatario, el sujeto procesal al que el hecho cuestionado le ha producido efectos desfavorables y en quien radica el interés para denunciar tal acto con el fin de obtener un pronunciamiento que declare, proteja o defina sus derechos particulares, de modo tal que la ausencia de tal interés afecta la procedencia de la denuncia.
18. El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses.<sup>7</sup> Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica.
19. El numeral 1 del artículo 24° del Código, establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
20. En el presente caso, se inició el procedimiento administrativo sancionador contra Pizza Raúl, en tanto el señor XXXX denunció, entre otros, que no habría atendido oportunamente el reclamo efectuado el 30 de agosto de 2023 mediante *WhatsApp*, sino que recién fue atendido al día siguiente.
21. Ahora bien, la denuncia administrativa fue presentada el 4 de setiembre de 2023, por lo que – a la fecha de presentada esta – Pizza Raúl aún se encontraba dentro del plazo de 15 días hábiles para atender el referido reclamo, conforme a la normativa vigente.
22. Teniendo en cuenta lo expuesto, se acreditó que, a la fecha de presentada la denuncia administrativa (4 de setiembre de 2023), la denunciada se encontraba aun dentro del plazo legal para dar atención al reclamo formulado el 30 de agosto del mismo año, por lo que el denunciante no se encontraba aun en la necesidad de acudir ante la Autoridad Administrativa a fin de ver resarcido su derecho.
23. En consecuencia, corresponde declarar improcedente el extremo de la denuncia referido a la presunta falta de atención oportuna al reclamo del 30 de agosto de 2023.

### III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

<sup>6</sup> El interés para obrar, como elemento básico para poder emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo de la materia discutida, se define como la necesidad de acudir al órgano jurisdiccional como único medio capaz de procesar y posteriormente declarar una decisión respecto de un conflicto de intereses. Asimismo, el interés para obrar ha sido definido como un estado de necesidad, como la exigencia inmediata, actual, irremplazable de tutela jurídica. En: Juan Monroy Gálvez. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: *Thémis Revista de Derecho*, N° 27-28, pág. 124

<sup>7</sup> MONROY GÁLVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: *Thémis Revista de Derecho*, N° 27-28, pág. 124



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

24. Este OPS considera que debe determinar si:

- (i) Pizza Raúl infringió lo dispuesto en el artículo 19° del Código;
- (ii) corresponde dictar medidas correctivas, imponer sanciones administrativas y ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la parte denunciante.

#### IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

##### IV.1. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

###### IV.1.1. Marco Legal Aplicable

25. 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.

26. 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.1.2. Presunta infracción por analizar: Pizza Raúl no habría entregado la orden N° 3470303 conforme a lo solicitado, toda vez que, en lugar de entregar la pizza americana seleccionada, entregó una pizza hawaiana y, pese a haber solicitado de manera inmediata su cambio, no le brindó una solución.**

27. El señor XXXX manifestó que Pizza Raúl habría entregado una pizza hawaiana, pese a que a través de la orden N° 3470303 adquirió una pizza americana. Asimismo, solicitó el cambio inmediato de la pizza, pero no recibió respuesta.

28. Cabe señalar que Pizza Raúl no ha cumplido con apersonarse al procedimiento ni con presentar sus descargos; por lo que, se procederá a valorar solo aquellos elementos probatorios ofrecidos por el denunciante.

29. 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.

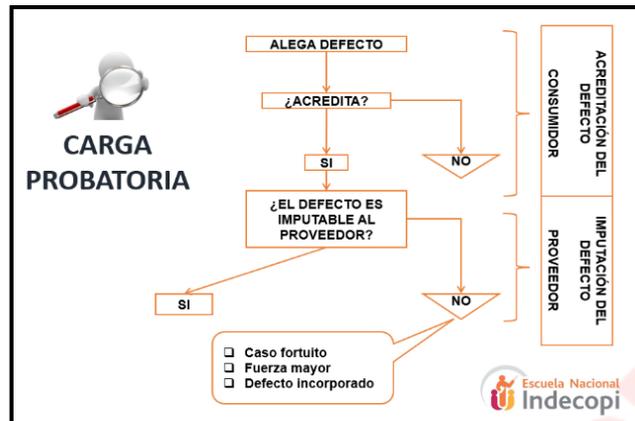
30. La carga de la prueba recae tanto en el denunciante, que debe aportar pruebas documentales que respalden su denuncia, como en el proveedor, que puede exonerarse de responsabilidad si demuestra una causa objetiva y justificada, conforme a lo dispuesto en el numeral 173.2 del artículo 173° del TUO de la LPAG<sup>8</sup> y el artículo 104° del Código<sup>9</sup>; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:

<sup>8</sup> **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.

<sup>9</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**



31. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Boleta de venta electrónica B001-0035407 del 30 de agosto de 2023<sup>10</sup>.
- (ii) Capturas de pantalla del Pedido Nro 3470303 del 30 de agosto de 2023<sup>11</sup>.
- (iii) Dos (2) fotografías del producto recibido el 30 de agosto de 2023<sup>12</sup>.
- (iv) Conversaciones de *WhatsApp* sostenidas entre el denunciante y Pizza Raúl<sup>13</sup>.
- (v) Políticas de privacidad de Pizza Raúl<sup>14</sup>.
- (vi) Captura del detalle (propiedades) de las imágenes presentadas<sup>15</sup>.

32. 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<sup>16</sup>, salvo que exista prueba en contrario.

33. De los medios probatorios obrantes en el expediente, se aprecia que el 30 de agosto de 2023, el señor XXXX efectuó la compra de una pizza americana gigante, conforme se aprecia a continuación:

**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. (...)

<sup>10</sup> Ver foja 3 (reverso) del expediente.

<sup>11</sup> Ver foja 4 y 4 (reverso) del expediente.

<sup>12</sup> Ver foja 5 y 5 (reverso) del expediente.

<sup>13</sup> Ver fojas 6 a 7 del expediente.

<sup>14</sup> Ver foja 7 (reverso) del expediente.

<sup>15</sup> Ver fojas 29 a 30 del expediente.

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

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

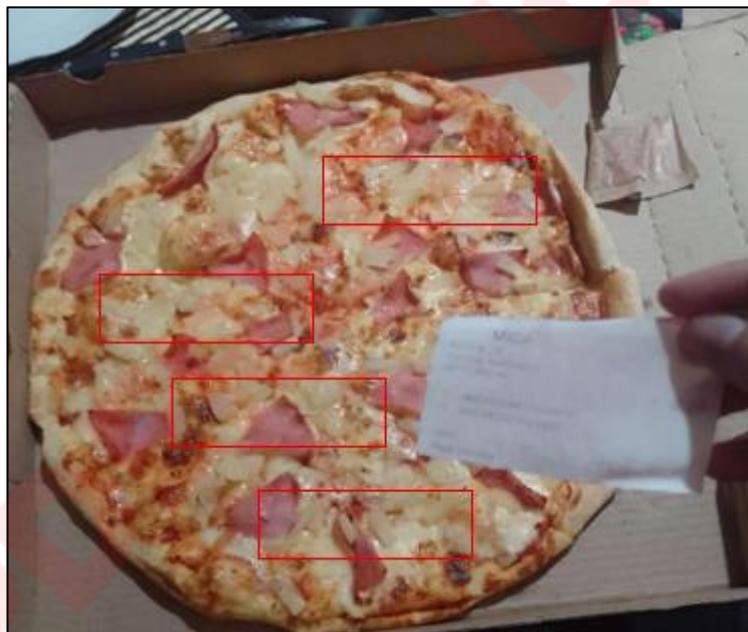
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**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.



34. No obstante, de las fotografías aportadas por el señor XXXX, se evidencia que, pese a haber adquirido una pizza americana, recibió un producto distinto al adquirido, toda vez que se visualiza la entrega de una pizza hawaiana en tanto el producto materia de denuncia cuenta con trozos de piña, tal como se verifica de la siguiente imagen:



35. Adicionalmente, de las comunicaciones de WhatsApp que obran en el expediente, se verifica que el 30 de agosto de 2023, el denunciante comunicó a Pizza Raúl sobre la incongruencia del producto adquirido con el producto que efectivamente recibió, siendo que recibió una respuesta del denunciado al día siguiente en el cual le ofreció un (1) pan especial para su próximo pedido.
36. Sobre el particular, de la revisión de los actuados, se evidencia que el señor XXXX deseaba recibir una pizza americana, en tanto que fue el producto que efectivamente adquirió de Pizza Raúl, conforme ha quedado acreditado con el Pedido N° 3470303 y la Boleta de Venta Electrónica B001-0035407, por lo que correspondía al proveedor denunciado garantizar la entrega del producto que ofreció.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

37. En este punto, se debe tomar en cuenta que, para eximirse de responsabilidad administrativa por el hecho infractor analizado, Pizza Raúl tuvo la oportunidad de acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado, tal como se establece en el artículo 104<sup>o</sup>17 del Código; no obstante, pese a encontrarse correctamente notificada con los actuados del presente procedimiento, no se apersonó, por ende, en atención al principio de presunción de veracidad previamente citado, al no contar con medio de prueba en el expediente que permita desvirtuar lo alegado por el señor XXXX, resulta válido amparar su denuncia.
38. Por lo tanto, este OPS estima que corresponde declarar responsable a Pizza Raúl por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código, en el presente extremo.

#### IV.2. Medidas correctivas

39. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras – 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.
40. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código, el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.
41. El señor XXXX solicitó que: (i) se imponga la sanción administrativa correspondiente, a fin de evitar que se continúe vulnerando el derecho de los consumidores; y, (ii) el pago de las costas del procedimiento, cuyo monto deberá ser abonado a su cuenta bancaria señalada.
42. Corresponde denegar las medidas correctivas solicitadas por el denunciante, en tanto ello será evaluado en los acápites posteriores de la presente Resolución.
43. Sobre el particular, al haberse verificado la responsabilidad de Pizza Raúl por infracción al artículo 19° del Código; y, considerando el tiempo transcurrido y lo señalado en el literal f) del numeral 115.1 del artículo 115° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente Resolución, cumpla con efectuar la devolución de S/ 47,80 correspondiente a la suma abonada por la compra y entrega del producto materia de denuncia a la cuenta bancaria indicada por el señor XXXX en su escrito de denuncia.

#### IV.3. Graduación de la sanción

<sup>17</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.



### IV.3.1. Respetto de la responsabilidad de Pizza Raúl

44. De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el análisis de las sanciones a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.

➤ **Respetto a la infracción al artículo 19° del Código: sobre la no entrega de la orden N° 3470303 conforme a lo solicitado, toda vez que, en lugar de entregar la pizza americana seleccionada, entregó una pizza hawaiana y, pese a haber solicitado de manera inmediata su cambio, no le brindó una solución.**

| Etapa I: Multa base (m)   | Etapa II: multa preliminar (M)  |                                |                                |                          |                       |  |                      |              |  |                               |            |  |  |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------------------|--|----------------------|--------------|--|-------------------------------|------------|--|--|
| <p>La infracción denunciada se encuentra vinculada a <sup>***</sup><i>Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio sea menor 1 UIT</i> - dado que el monto pagado por la pizza materia de denuncia ascendió a S/ 47,80 o 0,01 UIT, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada es “bajo”, (Cuadro 16).</p> <p>Dado que el denunciado no cumplió con presentar sus ingresos, de acuerdo al Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del año 2023, proporcionado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, se puede advertir que Pizza Raúl tiene la condición de <b>gran empresa</b>.</p>   | <p>No corresponde aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es <b>3,49 UIT</b>.</p>                                      |                                |                                |                          |                       |  |                      |              |  |                               |            |  |  |
| <p>Dado que el denunciado no cumplió con presentar sus ingresos, de acuerdo al Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del año 2023, proporcionado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, se puede advertir que Pizza Raúl tiene la condición de <b>gran empresa</b>.</p>   | <p><b>Etapa III: multa final (M*)</b></p> <p>La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de <b>3,49 UIT</b>.</p> |                                |                                |                          |                       |  |                      |              |  |                               |            |  |  |
| <p><b>PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>RUC</th> <th>20,608,838,547</th> <th>Colocar el RUC del sancionado.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre o razón social 1/</td> <td colspan="2">PIERRE'S PIZZA S.A.C.</td> </tr> <tr> <td>Tamaño de empresa 2/</td> <td colspan="2">Gran empresa</td> </tr> <tr> <td>Facturación anual máxima (S/)</td> <td colspan="2">99,000,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT (Cuadro 18). Tomando en consideración que el factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendería a <b>3,49 UIT</b>.</p> | RUC   | 20,608,838,547                 | Colocar el RUC del sancionado. | Nombre o razón social 1/ | PIERRE'S PIZZA S.A.C. |  | Tamaño de empresa 2/ | Gran empresa |  | Facturación anual máxima (S/) | 99,000,000 |  |  |
| RUC   | 20,608,838,547  | Colocar el RUC del sancionado. |                                |                          |                       |  |                      |              |  |                               |            |  |  |
| Nombre o razón social 1/  | PIERRE'S PIZZA S.A.C.   |                                |                                |                          |                       |  |                      |              |  |                               |            |  |  |
| Tamaño de empresa 2/  | Gran empresa  |                                |                                |                          |                       |  |                      |              |  |                               |            |  |  |
| Facturación anual máxima (S/)   | 99,000,000  |                                |                                |                          |                       |  |                      |              |  |                               |            |  |  |

### IV.4. Costos y Costas del procedimiento

45. En aplicación del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, corresponde ordenar a Pizza Raúl el pago de las costas y costos del procedimiento.

46. Pizza Raúl deberá cumplir con pagar la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00<sup>18</sup>, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.

47. En el plazo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo anterior, Pizza Raúl 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.

48. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente

<sup>18</sup> 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° 2050-2023/PS3

procedimiento, Para ello, deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

## V. RESOLUCIÓN

**PRIMERO:** Levantar la suspensión del procedimiento ordenada mediante Resolución N° 2 desde el 15 de enero de 2024, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Declarar la conclusión del procedimiento iniciado contra la señora ZZZZ por causa sobreviniente que determina la imposibilidad de continuarlo, puesto que se ha constatado la imposibilidad de notificación de los actos emitidos por parte de este Órgano Resolutivo.

**TERCERO:** Declarar improcedente el extremo de la denuncia referido a la presunta infracción a lo establecido en el artículo 24° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se habría atendido oportunamente al reclamo del 30 de agosto de 2023, por falta de interés para obrar del señor XXXX.

**CUARTO:** Sancionar a Pierre's Pizza S.A.C. con una multa ascendente a **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no entregó la orden N° 3470303 conforme a lo solicitado, toda vez que, en lugar de entregar la pizza americana seleccionada, entregó una pizza hawaiana y, pese a haber solicitado de manera inmediata su cambio, no le brindó una solución.

**QUINTO:** Requerir a Pierre's Pizza S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo<sup>19</sup>. El denunciado solo pagará el 75 % de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Ordenar a Pierre's Pizza S.A.C. que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente Resolución, cumpla con efectuar la devolución de S/ 47,80 correspondiente a la suma abonada por la compra y entrega del producto materia de denuncia a la cuenta bancaria indicada por el señor XXXX en su escrito de denuncia.

Pierre's Pizza S.A.C., tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva 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, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>20</sup>.

<sup>19</sup> El procedimiento de ejecución coactiva se regula en el D.S. N° 018-2008-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva.

<sup>20</sup> **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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

**SÉPTIMO:** Ordenar a Pierre's Pizza 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, cumplan 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, telegiro), el proveedor comunicará, indubitablemente, ello, al consumidor denunciante.

La parte denunciante podrá solicitar a Pierre's Pizza S.A.C. el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Pierre's Pizza S.A.C. 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 Consumidor.

**OCTAVO:** Disponer la inscripción de Pierre's Pizza 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>21</sup>.

**NOVENO:** 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<sup>22</sup>, caso contrario la resolución quedará consentida<sup>23</sup>.

**DÉCIMO:** 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<sup>24</sup>, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de

<sup>21</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

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

<sup>22</sup> 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.  
(...)

<sup>23</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, 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.

<sup>24</sup> 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**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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



EXPEDIENTE N° 2050-2023/PS3

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 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.<sup>25</sup>

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.

(...)

25

**REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 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 N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 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.