



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI – AREQUIPA

EXPEDIENTE N° 398-2024/CPC-INDECOPI-AQP

RESOLUCIÓN FINAL N° 285-2025/INDECOPI-AQP

DENUNCIANTE : J.J.R.A.
DENUNCIADO : OPERACIONES ARCOS DORADOS DE PERÚ S.A.
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
LIBRO DE RECLAMACIONES
DISCRIMINACION
ACTIVIDAD : SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Comisión ha resuelto lo siguiente:*

- i. Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por infracción al artículo 150° y 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., se habría negado a entregar el libro de reclamaciones físico al denunciante argumentando que podría interponer su queja de manera virtual. Toda vez que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. ha efectuado allanamiento dentro del plazo establecido.*
- ii. Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por infracción al artículo 150° y 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., no habría otorgado las facilidades de acceso al libro de reclamaciones virtual en tanto habría negado al denunciante brindarle el link web para acceder a este. Toda vez que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. ha efectuado allanamiento dentro del plazo establecido.*
- iii. Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por presunta infracción al artículo 1° 1 d) y 38° del Código en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., habría incurrido en actos de discriminación en tanto habría negado la venta del producto “sundade de fresa” al denunciante a razón de haber solicitado previamente el libro de reclamaciones y por su dejo extranjero; todo ello pese a contar con el producto y venderlo a clientes posteriores al denunciante, toda vez que el denunciante no ha acreditado que el denunciado lo haya discriminado por motivo de origen, raza, opinión o condición económica.*
- iv. Corresponde ordenar como medidas correctivas:*
 - a. Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. cumpla con poner a disposición del denunciante el libro de reclamaciones de forma inmediata cuando este sea requerido, así como brindar las facilidades para su uso, ya sea de manera física o virtual.*
- v. Ordenar a Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. cumpla con el pago de costas incurridas por el señor J.J.R.A., que ascienden a la suma de S/ 36.00.
Ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.*

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. “O” Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

En ese sentido, Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de 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 Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

**SANCION: Amonestación, por infracción al artículo 150 y 152° del Código.
Amonestación, por infracción al artículo 150 y 152° del Código.**

Arequipa, 24 de abril de 2025

I. ANTECEDENTES

1. El 19 de julio de 2024, el señor J.J.R.A.¹ (en adelante, el denunciante), denunció a Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A.² (en adelante, el denunciado) por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código). Denuncia declinada por el Organismo Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la ORI Arequipa el 17 de setiembre de 2024.
2. El denunciante señaló que el 17 de julio de 2024 al promediar las 22:20 horas, se encontraba recogiendo su pedido de comida rápida, en el local del denunciado sede del Mall Aventura Porongoche de la ciudad de Arequipa, y no recibió un trato digno por parte del encargado quien hacía caso omiso a sus pedidos; por lo que le solicitó el libro de reclamaciones y se negó a entregarlo señalando que podía hacer uso de manera virtual, por lo que solicitó que le brinden los medios correspondientes para ingresar su reclamo y no lo quisieron brindar el link web para acceder al libro de reclamaciones.
3. Finalmente, señaló que se negaron a venderle un helado “sundade de fresa” contenido en el menú de Mc Donals (el denunciado), por haber solicitado el libro de reclamaciones, ya que luego si lo vendieron a otros clientes.
4. Mediante Resolución N° 01 del 18 de octubre del 2024, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por las presuntas infracciones detalladas a continuación:

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de julio de 2024, presentada por J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A.; por presunta infracción al artículo 150° y 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., (i) se habría negado a entregar el libro de reclamaciones físico al denunciante argumentando que podría interponer su queja de manera virtual, (ii) no habría otorgado las facilidades de acceso al libro de reclamaciones virtual en tanto habría negado al denunciante brindarle el link web para acceder a el.

Admitir a trámite la denuncia de fecha 19 de julio de 2024, presentada por J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A.; por presunta infracción al artículo 1°.1 d) y 38° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., habría incurrido en actos de discriminación en tanto habría negado la venta del producto “sundade de fresa” al denunciante a razón de haber solicitado previamente el libro de reclamaciones y por su dejo extranjero; todo ello pese a contar con el producto y venderlo a clientes posteriores al denunciante.

5. El 06 de noviembre de 2024 el denunciado presento sus descargos señalando:

¹DNI N° XXXX

²DNI N° XXXX

M-CPC-06-01

- i. El denunciante ha omitido deslealmente indicar en su escrito de denuncia que, él se acercó al local en su calidad de “driver” o “motorizado” de la empresa Rappi, es decir el denunciante se apersonó para cumplir con su oficio de “repartidor” de la empresa Rappi a efectos de recoger un pedido realizado por un tercero.
 - ii. El hecho de que el denunciante era un repartidor y no un consumidor final lo acredita a través del testimonio suscrito por el trabajador el señor XXXX, quien fue la persona que atendió al denunciante al momento de ocurrido los hechos denunciados.
 - iii. Considerando entonces que el señor R. se acercó al Local como driver o motorizado de Rappi para recoger el pedido de un tercero es importante tener en cuenta que este no ostentó la calidad de consumidor final de acuerdo con el Código.
 - iv. Por otro lado, en el supuesto negado de considerarse al denunciante que si ostenta la calidad de consumidor presenta allanamiento únicamente respecto a las imputaciones relacionadas a que (i) se habría negado a entregar el libro de reclamaciones físico al denunciante argumentando que podría interponer su queja de manera virtual; y, que (ii) no se habría otorgado las facilidades de acceso al libro de reclamaciones virtual en tanto habría negado al denunciante brindarle el link web para acceder a él.
 - v. Sobre la presunta negativa de venta del producto “sundae de fresa”, de lo verificado en la denuncia, no evidencia ningún medio probatorio que acredite que se haya negado a venderle el producto materia de cuestionamiento, ni mucho menos que el denunciante haya recibido algún trato discriminatorio
 - vi. De acuerdo con lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General se establece que todo lo alegado en el contexto de un procedimiento administrativo, como en el presente caso, deberá ser debidamente probado.
6. El 23 de enero de 2025, el denunciante presentó un escrito señalando que no tiene, ni nunca tuvo ningún vínculo laboral con la empresa de repartos Rappi, por lo que el denunciado deberá adjuntar algún tipo de prueba que evidencie dichos argumentos.
7. El 18 de febrero de 2025 el denunciado presentó un escrito señalando:
 - i. La autoridad deberá primero examinar si el denunciante tiene o no legitimidad para obrar -condición de consumidor- para que luego pueda entrar al análisis del fondo de la denuncia.
 - ii. Habiendo advertido que la autoridad antes de pronunciarse sobre el fondo de la controversia debe primero verificar que efectivamente el denunciante cuente con la condición de consumidor final, consideramos pertinente señalar cuál ha sido el criterio que mantiene el Indecopi sobre la condición de los “Rappitenderos”.
 - iii. Tal como ha sido expuesto en nuestro escrito de descargos, el denunciante carece de la condición de consumidor final, en tanto con relación a los hechos materia de denuncia, este actuó como “Rappitendero”, lo cual, además de haber sido probado a través del testimonio del señor XXXX (Ver Anexo 1-B del escrito del 6 de noviembre), se verifica en la misma plataforma de Rappi.
 - iv. Tal como fue señalado en nuestro escrito de descargos, el denunciante no ha adjuntado algún medio probatorio en el que se verifique que este habría recibido un trato discriminatorio e inadecuado.
 - v. Sobre esto último, es importante que la autoridad tenga en cuenta que el denunciante ha demostrado que sí tuvo la posibilidad de poder obtener medios probatorios sobre los hechos materia de su denuncia, siendo que este ha adjuntado grabaciones que presuntamente sustentarían su denuncia.
8. El 17 de marzo de 2025, el denunciante presentó un escrito que al denunciado adjuntar la captura donde figura su supuesto nombre de forma incompleta.
9. El 28 de marzo de 2025 el denunciado presentó un escrito en cumplimiento del requerimiento de la Secretaria Técnica adjuntando la imagen completa del sustento aportado respecto de la plataforma Rappi.

10. El 02 de abril de 2025 el denunciante presentó un escrito señalando, que, si bien contaría con una cuenta en el aplicativo rappi, la misma nunca fue utilizada y de lo aportado por el denunciado se puede visualizar que no se registra ninguna orden.
11. El 03 de abril de 2025 el denunciado presentó un escrito señalando que existe relación entre el documento de identidad del denunciante con el registrado en la plataforma “Rappi”, por lo tanto, si contase con la condición de “rappitendero”; además reitera los argumentos de defensa respecto la imputación referida al presunto acto discriminatorio.
12. Con fecha 09 de abril de 2025, la Secretaría Técnica emitió el informe Final de Instrucción N° 0106-2025/ST-CPC-AQP.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

13. Luego de estudiar y analizar la presente denuncia, la Comisión considera que debe determinar:
 - La sanción a imponerse de comprobar la responsabilidad del denunciado.
 - Si corresponde ordenar medidas correctivas.

II. DEL ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la calidad de consumidor del denunciante

14. En la medida que el denunciado ha cuestionado la calidad de consumidor del denunciante, es pertinente efectuar el análisis correspondiente a si es que la empresa denunciante califica como consumidor final en los términos del Código.
15. Al respecto, el Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993³ (en adelante, la Constitución).
16. Para tal efecto, el artículo IV del Título Preliminar de la mencionada norma define a los consumidores en los siguientes términos:

“Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

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

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

³ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993.** Artículo 65°.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

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

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

17. Como se puede apreciar, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.
18. En virtud de la norma antes expuesta, para acoger una denuncia en la vía administrativa, la Sala⁴ concluye lo siguiente:
 - (i) En el caso de personas naturales o jurídicas, se debe constatar que estas no actuaron dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional y que el producto adquirido o servicio prestado no esté normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor; y,
 - (ii) en el caso de microempresarios, se debe verificar que: (a) el administrado sea un microempresario; (b) el producto o servicio materia de denuncia no forme parte del giro de negocio; y, (c) el usuario se encuentre en una asimetría informativa.
19. Al respecto el denunciado ha señalado que el denunciante se apersonó a su establecimiento a efectos de recoger un pedido realizado por un tercero a través del aplicativo Rappi para hacer un servicio delivery, por lo que el denunciante era un “repartidor” y no un consumidor final.
20. Para acreditar lo anterior dicho el denunciado a adjuntado una declaración suscrita por el trabajador XXXX, quien fue quien atendió al denunciante, quien dejó constancia que este asistió al establecimiento en calidad de “driver”.
21. Así mismo adjuntó los siguientes prints de pantalla:



⁴ RESOLUCIÓN 1205-2023/SPC-INDECOPI, RESOLUCIÓN 1126-2022/SPC-INDECOPI, RESOLUCIÓN 1716-2023/SPC-INDECOPI, RESOLUCIÓN 1496-2023/SPC-INDECOPI, RESOLUCIÓN 0225-2023/SPC-INDECOPI, entre otras.



22. De los referidos medios probatorios, se desprende el nombre "J.R." seguidamente del correo electrónico "XXXX@gmail.com" además del número de identidad xxxx, por lo que este despacho puede entender que se trata del denunciado.
23. Sin embargo, en el presente caso no ha quedado acreditado que el denunciante al momento de ocurrido los hechos materia de denuncia, es decir el, 17 de julio de 2024 al promediar las 22:20 horas, se apersonó al establecimiento del denunciado precisamente a realizar el recojo de un pedido delivery, siendo que la declaración jurada del trabajador que lo atendió únicamente constituye como una declaración de parte, sin que en el expediente exista documento alguno que sustente tal afirmación.
24. Dicho esto, corresponde denegar el pedido de improcedencia de la denuncia formulado por el denunciado referido a que el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, al no averse acreditado que el denunciante haya actuado dentro de la realización de oficio como "rapitendero".

Sobre las conductas allanadas

25. En el presente, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A.:
 - i. **Como infracción al artículo 150° y 152° del Código de la Ley N° 29571**, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A, se habría negado a entregar el libro de reclamaciones físico al denunciante argumentando que podría interponer su queja de manera virtual.
 - ii. **Como infracción al artículo 150° y 152° del Código de la Ley N° 29571**, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A, no habría otorgado las facilidades de acceso al libro de reclamaciones virtual en tanto habría negado al denunciante brindarle el link web para acceder a el.

26. Al respecto, Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. ha formulado allanamiento expreso a las conductas imputadas antes mencionada.
27. Bajo el numeral 3 del artículo 112° del Código, modificado por el artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1390, se ha establecido que, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada, se da por concluido el procedimiento con la declaración de su responsabilidad, pudiendo imponérsele una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; igualmente, quedaría exonerado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
28. En atención a lo dispuesto por la citada norma, se debe considerar que formular un allanamiento de la denuncia o reconocimiento de las pretensiones del consumidor no es un deber general al que se encuentren obligados los proveedores, sino que se trata de una declaración de voluntad por la cual el proveedor denunciado acepta los hechos denunciados o reconoce la imputación atribuida en su contra y no presenta oposición.
29. Dicha declaración brinda a la autoridad administrativa elementos para dilucidar una controversia y conlleva a que el procedimiento resulte más célere. Ello, se corrobora con lo establecido en la doctrina que señala lo siguiente: “*el allanamiento encierra una renuncia a defenderse en el proceso, evitando con ello dispendio de gastos y tiempo, de tal forma tal que en atención al momento en que se realiza, como es, al contestar la demanda, conlleva a la exoneración del gasto procesal, exoneración que no opera si se realiza el allanamiento con posterioridad a la contestación*”⁵.
30. En ese sentido, considerando lo dispuesto en la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, las figuras de allanamiento y reconocimiento -previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112° del Código- dan pie a que el órgano resolutorio dé por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor (denunciado), tal como se detalla a continuación:

“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 resolutorios en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...)

- b) *El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento. (...)*
- 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. (...).”*

31. Al respecto, Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A, mediante su escrito de descargos del 06 de noviembre de 2024, ha formulado allanamiento expreso respecto de las conductas imputadas mencionadas en el numeral 37. Dicho ello, corresponde tomar en consideración los fundamentos expuestos sobre el allanamiento en los procedimientos administrativos seguidos ante INDECOPI mencionados previamente. En esa línea de ideas, debemos mencionar que el denunciado ha efectuado su allanamiento dentro del plazo correspondiente – *mismo plazo para presentar sus descargos* – por lo que corresponde considerar el mismo como válidamente realizado.
32. En ese sentido, corresponde a esta Comisión:
- i. Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por presunta infracción al artículo 150° y 152° de la Ley

⁵ LEDESMA NARVÁEZ, Marianella. Comentarios al Código Procesal Civil. Gaceta Jurídica, 2da Edición, Lima, Tomo I, pp. 859.

Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., se habría negado a entregar el libro de reclamaciones físico al denunciante argumentando que podría interponer su queja de manera virtual. Toda vez que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. ha efectuado allanamiento dentro del plazo establecido.

- ii. Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por presunta infracción al artículo 150° y 152° de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., no habría otorgado las facilidades de acceso al libro de reclamaciones virtual en tanto habría negado al denunciante brindarle el link web para acceder a este. Toda vez que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. ha efectuado allanamiento dentro del plazo establecido.

Sobre el trato discriminatorio.

33. El artículo 1, literal d) del Código establece el derecho de los consumidores a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, así como a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, edad, religión o de cualquier otra índole.
34. Por su parte, el artículo 38 de dicho cuerpo legal establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen.
35. El derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú de 1993 (en adelante, la Constitución), que establece en forma expresa y clara lo siguiente: "Toda persona tiene derecho: (...) 2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. (...)".
36. En diversa jurisprudencia el Tribunal Constitucional del Perú ha señalado que la igualdad ostenta la doble condición de principio y de derecho subjetivo⁶. En su calidad de principio, constituye el enunciado de un componente axiológico del ordenamiento constitucional, que vincula y se proyecta sobre todo el ordenamiento jurídico. Como derecho subjetivo, se constituye en un derecho fundamental que reconoce la titularidad de la persona sobre un bien constitucional: la igualdad oponible a un destinatario. Por ello, se ha señalado que la igualdad se trata del reconocimiento de un derecho a no ser discriminado por razones proscritas por la propia Constitución (origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica) o por otras que jurídicamente resulten relevantes.
37. El derecho a la igualdad, al proyectarse a lo largo de todo el ordenamiento legal, se manifiesta como derecho objetivo también en la regulación especial sobre protección al consumidor. De este modo, el artículo 1°.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2° de la Constitución, así como por otros de cualquier índole⁷.
38. En este contexto preceptivo, el artículo 38° del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

⁶ Ver sentencias recaídas en los expedientes 0045-2004-AA/TC y 05157-2014-PA/TC

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.** Artículo 1°. - Derechos de los consumidores. 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

39. Para los casos de procedimientos iniciados por una denuncia de parte, corresponderá al consumidor afectado demostrar la existencia del trato desigual. Luego de ello, será el proveedor quien deberá acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada; y, si se supera este nivel probatorio, el denunciante deberá comprobar ante la autoridad que la causa alegada es un pretexto o una simulación para realizar la práctica discriminatoria.
40. En esa línea, la Sala, a través de un reciente pronunciamiento⁸, ha determinado que las denuncias de parte y los procedimientos de oficio en los que se discutan conductas vinculadas al mencionado artículo deberán analizarse en el marco de una única figura jurídica que engloba cualquier conducta que afecte el derecho a la igualdad, a través de un trato discriminatorio.
41. En el presente, la Secretaría Técnica ha imputado como presunta conducta infractora que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. habría incurrido en actos de discriminación en tanto habría negado la venta del producto “sundade de fresa” al denunciante a razón de haber solicitado previamente el libro de reclamaciones y por su dejo extranjero; todo ello pese a contar con el producto y venderlo a clientes posteriores al denunciante.
42. Sobre este punto, el denunciado ha señalado que el denunciante no ha evidenciado ningún medio probatorio que acredite que se le haya negado a venderle el producto materia de cuestionamiento, ni mucho menos que el denunciante haya recibido algún trato discriminatorio.
43. De la revisión de los medios probatorios obrantes en el expediente como son 02 videos y 01 audio, de su revisión, este despacho pudo observar que no son suficientes a efectos de probar el hecho denunciado, por lo que en el presente no se cumplió con probar, ni siquiera indiciariamente, las circunstancias en las que se dio la presunta discriminación hacia el denunciante, al momento de requerir la venta del producto “sundade de fresa”.
44. En efecto, correspondía al consumidor probar, mínimamente con indicios, la existencia de un defecto en el producto o servicio adquirido y en este caso, que el denunciado lo haya discriminado por motivo de su origen, raza, opinión, condición económica, luego de lo cual el proveedor podría probar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁹.
45. Por lo que, para determinar la existencia de un trato discriminatorio, es fundamental contar con pruebas directas que demuestren que la conducta del denunciado estuvo motivada por factores como la raza, género, religión, orientación sexual u otros motivos discriminatorios. Ahora bien, en materia de discriminación, la carga probatoria siempre está en la parte que alega, siendo que no obra supuesta de inversión de la carga de la prueba, conforme variedad de pronunciamientos emitidos en casos similares.
46. En ese sentido y en base a los argumentos desarrollados, corresponde a esta Comisión declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por infracción al artículo 1° 1 d) y 38° del Código en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., habría incurrido en actos de discriminación en tanto habría negado la venta del producto “sundade de fresa” al denunciante a razón de haber solicitado previamente el libro de reclamaciones y por su dejo extranjero; todo ello pese a contar con el producto y venderlo a clientes posteriores al denunciante, toda vez que el denunciante no ha acreditado que el denunciado lo haya discriminado por motivo de origen, raza, opinión o condición económica.

⁸ Resolución N.° 2025-2019/SPC-INDECOPI

⁹ **LEY 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.

De las medidas correctivas

47. El artículo 114° del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa, el Indecopi puede dictar de oficio o de parte y en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias¹⁰.
48. 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 anterior¹¹. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro¹².
49. Es imperante también señalar que, al momento de evaluar el ordenamiento de medidas correctivas, se deberá tener en consideración no solo aquello que sea solicitado por el consumidor, sino también la naturaleza de la infracción que haya sido cometida, la razonabilidad del pedido efectuado, e alcance de la afectación generada, las responsabilidades establecidas, la valorización de la afectación causada, entre otros.
50. Resulta pertinente también indicar que, conforme los artículos 114° y 115° del Código, las medidas correctivas podrán ser reparadoras cuando tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, mientras que serán complementarias, cuando tengan el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
51. Del mismo modo, es preciso señalar que de conformidad con el artículo 110° del Código, la imposición de multas es una potestad de la autoridad, ello con arreglo de los artículos 111°, 112° y 113°¹³ del Código en lo referido al cálculo y graduación de la sanción a imponer.

10 LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114°.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

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 del procedimiento.

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

11 LEY 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. (...)

12 LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)

13 LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.

M-CPC-06-01

52. Dicho ello, y en la medida que se ha acreditado responsabilidad por parte de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. y estando a los hechos analizados en la presente resolución, corresponde ordenar como medida correctiva:
- Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. cumpla con poner a disposición del denunciante el libro de reclamaciones de forma inmediata cuando este sea requerido, así como brindar las facilidades para su uso, ya sea de manera física o virtual.

Sobre la graduación de la sanción administrativa

53. Con arreglo al artículo 32¹⁴ de la Resolución N° 000063-2021-PRE/INDECOPI que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), esta Comisión goza de autonomía técnica y funcional, pudiendo aplicar las sanciones que ameriten, conforme a las normas legales que regulan la materia de su competencia, tal como lo establece el artículo 33 literal d)¹⁵ del mismo cuerpo normativo.
54. Conforme a lo analizado precedentemente, el artículo 112° del Código considera al allanamiento como una circunstancia atenuante especial para los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte. Así, en el supuesto que el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se le podrá imponer una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria.
55. Cabe precisar que, 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 considerará aún como una circunstancia atenuante, pero la sanción a imponer será pecuniaria.

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.

3. En los procedimientos de oficio promovidos por 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. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

- El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
- Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
- Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
- Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
- Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
- Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

¹⁴ **RESOLUCION N° 000063-2021-PRE/INDECOPI - TEXTO INTEGRADO DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**
Artículo 32.- Comisión de Protección al Consumidor

La Comisión de Protección al Consumidor es el órgano resolutorio con autonomía técnica y funcional encargada de evaluar y resolver en primera instancia administrativa a nivel nacional, los procedimientos administrativos por las presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor - Ley N° 29571, incluidas las afectaciones concretas a los derechos de los/las consumidores/as a consecuencia de la publicidad comercial y de la normatividad que, en general, protegen a los/las consumidores/as de la falta de idoneidad de los bienes y servicios, de la vulneración al derecho de información y de la discriminación en el marco de las relaciones de consumo.

¹⁵ **RESOLUCION N° 000063-2021-PRE/INDECOPI - TEXTO INTEGRADO DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**
Artículo 33.- Funciones de la Comisión de Protección al Consumidor

Son funciones de la Comisión de Protección al Consumidor las siguientes:

(...) d) Aplicar las sanciones correspondientes, conforme a las normas legales que regulan la materia de su competencia. (...).

M-CPC-06-01

56. Asimismo, se debe tener en cuenta lo recogido en el artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, respecto a la sanción a imponer en los casos en que el denunciado presente el allanamiento dentro del plazo para realizar sus descargos; por lo que, según el literal e) de la citada norma ha previsto que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos -verificado en el presente caso-, se le podrá imponer una amonestación e incluso se le exonerará de los costos del procedimiento.
57. Cabe precisar que, en lo referente a las medidas correctivas solicitadas por la parte denunciante, las mismas corresponden ser materia de pronunciamiento por parte de la Comisión en la oportunidad y el punto que correspondan, en tanto, no es pertinente disponer el ordenamiento de estas a través de la emisión del Informe Final de Instrucción, en concordancia con lo regulado en el artículo 100°, 114°, 115° y 116° del Código. Así como lo señalado en la Directiva única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor – Directiva 01-2021-COD-INDECOPI, en el que dispone en su artículo 28° que será el Órgano Resolutivo correspondiente que emita un pronunciamiento de fondo quien se encargue de dictar las medidas correctivas pertinentes, en concordancia con su artículo 30° y 37°. Entonces, siendo que el Informe Final de Instrucción es emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión, en un acto instructor que no contiene un pronunciamiento definitivo que ponga fin a una instancia del procedimiento, no corresponde que, mediante el mismo, se dicten medidas correctivas de ninguna naturaleza.
58. En este sentido, considerando que respecto de las infracciones al artículo 150° y 152° del Código, Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., formuló allanamiento dentro del plazo de los descargos, conforme al artículo 112° del Código, corresponde sancionar al denunciado con lo siguiente: una amonestación por cada una de las infracciones referidas al artículo 150° y 152° del Código.

De la condena de costas y costos del procedimiento

59. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante INDECOPI es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente¹⁶.
60. En la medida que ha quedado acreditado que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. cometió infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Comisión considera que corresponde ordenar a Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank solo el pago de las costas del procedimiento, ello considerando que conforme al artículo 112° del Código, en los casos de allanamiento dentro del plazo para los descargos, corresponde exonerar al sancionado del pago de costos, debiendo con ello exonerarlo del pago de costos.
61. En consecuencia, Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día de siguiente de notificado con la presente resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que ascienden a la suma de S/ 36.00¹⁷.

Sobre la inscripción del denunciado en el RIS

62. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código, 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, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

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

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

17 Tasa correspondiente al derecho administrativo por presentación y tramitación de denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



63. Por tanto, en la medida que esta Comisión ha determinado la responsabilidad administrativa de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por infracción al artículo 150° y 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., se habría negado a entregar el libro de reclamaciones físico al denunciante argumentando que podría interponer su queja de manera virtual. Toda vez que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. ha efectuado allanamiento dentro del plazo establecido.

SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por infracción al artículo 150° y 152° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., no habría otorgado las facilidades de acceso al libro de reclamaciones virtual en tanto habría negado al denunciante brindarle el link web para acceder a este. Toda vez que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. ha efectuado allanamiento dentro del plazo establecido.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor J.J.R.A. en contra de Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. por presunta infracción al artículo 1° 1 d) y 38° del Código en lo referido a que Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A., habría incurrido en actos de discriminación en tanto habría negado la venta del producto "sundade de fresa" al denunciante a razón de haber solicitado previamente el libro de reclamaciones y por su dejo extranjero; todo ello pese a contar con el producto y venderlo a clientes posteriores al denunciante, toda vez que el denunciante no ha acreditado que el denunciado lo haya discriminado por motivo de origen, raza, opinión o condición económica.

CUARTO: Corresponde ordenar como medidas correctivas:

- a. Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. cumpla con poner a disposición del denunciante el libro de reclamaciones de forma inmediata cuando este sea requerido, así como brindar las facilidades para su uso, ya sea de manera física o virtual.

QUINTO: Ordenar a Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. cumpla con el pago de costas incurridas por el señor J.J.R.A., que ascienden a la suma de S/ 36.00.

Ello en el plazo improrrogable máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución.

En ese sentido, Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente punto resolutivo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de 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 Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

SEXTO: Exonerar a Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A. del pago de los costos del procedimiento.

SEPTIMO: Disponer inscribir a Operaciones Arcos Dorados de Perú S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del

M-CPC-06-01

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777
E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe/ Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, ello de acuerdo con lo establecido en el artículo 218 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹⁹.

Con la intervención de los señores Comisionados: Benjamín Carrasco del Carpio, Roberto Delgado Zagarra-Ballón, Carlos Rodríguez Martínez y Ludovina Villanueva Núñez.



Firma Digital

Firmado digitalmente por CARRASCO
DEL CARPIO Benjamin Moises FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.05.2025 18:47:40 -05:00

BENJAMÍN CARRASCO DEL CARPIO
Presidente
Comisión Oficina Regional INDECOPI Arequipa

18 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

(...) b) Recurso de apelación (...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...)

19 TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL 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.

M-CPC-06-01

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

Urb. La Esperanza Mz. "O" Lt. 20 distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – Perú / Telf. 0-800-4-4040/ (01)224 7777

E-mail: mlcornejo@indecopi.gob.pe/ Web: www.indecopi.gob.pe