



DENUNCIANTE : (EL SEÑOR
MONZON)
DENUNCIADO : CINEPLEX S.A. (CINEPLEX) (EL SEÑOR
SORIANO)
(EL SEÑOR DASSO)
MATERIA : IDONEIDAD
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : SERVICIO DE ALIMENTACION Y BEBIDA

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por el señor Monzón contra el Cineplex, el señor Dasso y el señor Soriano, la Comisión ha resuelto:*

- (i) ***Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Monzón contra el Cineplex por infracción del artículo 19° del Código; en tanto, quedó acreditado que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función "Deadpool & Wolverine" en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024. Por ello se le sanciona con 3 UIT.***
- (ii) ***Declarar infundada la denuncia por el señor Monzón contra el Cineplex por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el no haber tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297 debido a que, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor no se consignó el nombre, DNI y cargo de la persona que recibió el reclamo, tampoco consignó la fecha de la comunicación de la respuesta y no se suscribió la hoja de reclamación, no se constituye como infracción.***
- (iii) ***Declarar fundada la denuncia por el señor Monzón contra el Cineplex por infracción a lo dispuesto en el artículo 24° inciso 1 del Código; ya que, en mérito del allanamiento quedó acreditado que no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzon el 09 de agosto de 2024. Por ello se le sanciona con Amonestación.***
- (iv) ***Declarar improcedente la denuncia por el señor Monzón contra el Cineplex por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el hecho que Cineplex no habría capacitado y fiscalizado a su personal, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.***
- (v) ***Declarar improcedente la denuncia por el señor Monzón contra el señor Soriano por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el hecho que el señor Soriano, no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se***



- constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.*
- (vi) *Declarar improcedente la denuncia por el señor Monzón contra el señor Dasso por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el hecho que el señor Dasso, en su calidad de presidente del directorio de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.*
- (vii) *Ordenar a Cineplex que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con abstenerse de impedir el ingreso de alimentos similares o iguales a los que pone a disposición Cineplex.*
- (viii) *Ordenar a Cineplex el pago de las costas y costos del presente procedimiento; y, en virtud de la imputación que versa sobre la no respuesta al reclamo corresponde exonerarlo del pago de los costos, en virtud del allanamiento presentado.*
- (ix) *Ordenar la inscripción de Cineplex en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

SANCIÓN: 3 UIT por infracción del artículo 19° del Código.
Amonestación por infracción del artículo 24° inciso 1 del Código.

Piura, 17 de setiembre de 2025.

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito presentado el 26 de setiembre de 2024 y subsanado el 27 de diciembre de 2024, el señor Monzon denunció a Cineplex, al señor Soriano y al señor Dasso por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), señalando lo siguiente:
- (i) Que, el día 09 de agosto del 2024, al encontrarse en la ciudad de Piura por motivos de visita familiar, optó por ir a ver la película “Deadpool & Wolverine”, a los locales de Cineplex ubicado en el centro comercial Real Plaza.
- (ii) Que, antes de comprar las entradas, revisó las Reglas de ingreso ubicadas en los Términos y Condiciones publicados en la página web de Cineplex, en los cuales se detalló, entre otros, lo siguiente: “solo puedes ingresar con productos en presentación personal, similar en presentación y cantidad que vendemos en nuestros cines (...)”.

¹ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de setiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia el mismo.

- (iii) Que, conforme con ello, antes de ingresar al cine realizó la compra de dos hamburguesas personales, las cuales calificaban como productos similares a los Hot Dog que vende Cineplex.
- (iv) Que, al momento de ingresar a las salas del cine, su personal revisó la cartera de su pareja y al observar las dos hamburguesas personales, les indicó que no podían ingresar dichos productos debido a que, no eran iguales a los que se vendían en ese local.
- (v) Que, ante ello, les manifestó que los productos sí eran similares, al tener la misma materia prima (carne procesada), ser un producto personal, de igual cantidad y presentación (Sándwich), acompañado con papas y salsas, conforme a la publicidad del Hot Dog. Sin embargo, no obtuvo solución alguna.
- (vi) Que, en virtud de ello, solicitó comunicarse con el administrador del local, con la finalidad de resolver dicha situación. En ese sentido, se apersonó una señorita quien indicó ser la responsable del local, pero no se identificó, y le indicó que solo se permite el ingreso de productos similares en tamaño y preparación.
- (vii) Que, dicha respuesta le causó sorpresa debido a que, ni en la Resolución N° 467-2018/SPC-INDECOPI ni en los términos y condiciones de Cineplex se establece que, los productos deben tener una similar preparación.
- (viii) Que, en consecuencia, la mencionada administradora estableció un nuevo requisito para el ingreso de alimentos al cine, esto es que los productos aparte de ser similares, tengan la misma preparación; evidenciándose así la arbitrariedad y abuso por parte de Cineplex, tal vez con dolo o ignorancia.
- (ix) Que, con ello se configuró una discriminación, en tanto se efectuó un trato diferenciado respecto del denunciante con relación a otros clientes de Cineplex que sí adquirieron los productos dentro del cine.
- (x) Que, los actos de discriminación no solo cometieron en contra de su persona, sino también en contra de otros consumidores.
- (xi) Que, con ello, también se habría modificado unilateralmente los términos y condiciones con los que se compró las entradas al cine, configurándose la vulneración a la protección mínima de los contratos (artículo 47 del Código).
- (xii) Que, cabe precisar que, dicha respuesta de la administradora quedó registrada en la respuesta al Reclamo N° 001297, que interpuso ese mismo día en el libro de reclamaciones de Cineplex.
- (xiii) Que, el Reclamo N° 001297 no fue tramitado de forma correcta debido a que, la representante del proveedor solo consignó una rúbrica, sin identificarse (nombre, DNI y cargo), en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor. Tampoco consignó la fecha de comunicación de la respuesta y no suscribió la hoja de reclamación.
- (xiv) Que, a la fecha de la presentación de la denuncia, habían transcurrido 15 días hábiles, sin que se hubiera emitido alguna respuesta a su reclamo.
- (xv) Que, existió una falta de capacitación y fiscalización del personal de Cineplex, lo cual es de competencia de sus representantes, quienes tienen la obligación ética y contractual de capacitar, controlar y supervisar a su personal; sin embargo, esta obligación de control no se habría efectuado en tanto no se acató íntegramente el mandato ordenado en la Resolución N° 467-2018/SPC-INDECOPI.
- (xvi) Que, los representantes de Cineplex deben responder por sus acciones negativas (imponer nuevos requisitos para restringir el ingreso de productos

- similares no adquiridos en el propio cine), lo cual configura la Culpa Inexcusable del Presidente del Directorio y del Gerente General de Cineplex.
- (xvii) Que, se deberá requerir a Cineplex los medios probatorios que demuestren una capacitación constante y adecuada a su personal.
- (xviii) Que, se deberá remitir una copia de la Resolución Final a Sunafil, con la finalidad que evalúe si los hechos materia de denuncia desborda el ámbito administrativo ante el Indecopi y puede configurar alguna Infracción a las Leyes Laborales en tanto no se estaría capacitando al personal del denunciado en su sede Real Plaza Piura.
- (xix) Que, el 25 de febrero del 2021 entró en vigor el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que imponga el Indecopi, el cual debe ser tomado en cuenta al momento de imponer la sanción a Cineplex.
- (xx) Que, en el supuesto negado que Cineplex utilice el atenuante del Allanamiento, este no quede exento de ser sancionado con una multa ejemplar, ello en mérito de lo establecido por la Sala especializada de Protección al Consumidor en la Resolución 2292-2023/SPC-INDECOPI.
- (xxi) Que, asimismo, Cineplex no debe quedar exento del pago de los costos del procedimiento, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el Documento de Trabajo Institucional del INDECOPI N° 02- 2020/GEE, en el sentido que Cineplex tuvo pleno conocimiento de los hechos materia de mi denuncia a través del reclamo que consignó en su Libro de Reclamaciones el 09 de agosto del 2024.
2. El señor Monzón solicitó, en calidad de medida correctiva las siguientes: (i) la devolución de la suma de S/ 14.00 por concepto de 02 entradas al cine; (ii) la devolución de la suma de S/ 20.40 por la compra de 02 hamburguesas en el exterior del establecimiento de Cineplex; (iii) se ordene a Cineplex cumplir íntegramente con el mandato establecido en la Resolución N° 0467-2018/SPC-INDECOPI, y se le prohíba establecer nuevos requisitos para el ingreso de alimentos de similares características a los que vende en sus locales; (iv) se ordene a Cineplex el cese de actos de discriminación; (v) se ordene a Cineplex que brinde una capacitación sobre prevención de discriminación a todos los trabajadores de su establecimiento que: a) participen en la supervisión y/o revisión de los alimentos que se ingresan a salas y, b) a los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes, administradores o rangos similares); (vi) se ordene a Cineplex, complementar en todos sus locales comerciales un listado de los productos que puedan ser adquiridos en el exterior de sus cines que se consideren similares al Sandwich de Hot Dog que comercializa, debiendo tener en cuenta que el término "similar", abarca todo aquello que tiene semejanza o analogía con algo; con la finalidad de evitar incertidumbre en los consumidores y usuarios; y, (vii) se ordene a Cineplex dar respuesta a la Hoja de Reclamación N° 001297, interpuesto el día 09 de agosto del 2024, en su libro de reclamaciones físico de su sede Real Plaza Piura. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.
3. Con Memorándum N° 598-2024-PS0-PIU/INDECOPI recibido el 05 de noviembre de 2024, el Órgano Resolutivo de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín remitió la denuncia interpuesta por el señor Monzón por declinación de competencia.

4. Mediante Resolución N°2 del 29 de enero de 2025, la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Monzón contra Cineplex, el señor Dasso y el señor Soriano, imputándole a título de cargo lo siguiente:
- (i) El hecho que personal de Cineplex, sin que medie causa justificada, habría negado al señor Monzón el ingreso a las salas del cine con productos que no fueron adquiridos dentro del cine; podría configurar una afectación del derecho a recibir un trato justo equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión o cualquier otra índole, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en el artículo 38° del Código².
 - (ii) El hecho que Cineplex no habría brindado al señor Monzón información clara y completa respecto las características de los productos que se pueden ingresar a las salas del cine; podría configurar una infracción al deber de información, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 1° inciso 1° literal b), 2° inciso 1 y 2 del Código³.
 - (iii) El hecho que Cineplex habría modificado unilateralmente los términos y condiciones establecidos en su página web bajo los cuales el señor Monzón habría comprado su entrada el 09 de agosto de 2024, en tanto, al momento de ingresar a la sala del cine, le habría indicado que solo podía ingresar con productos de similar preparación a los que se venden en el cine; podría configurar una infracción al deber de protección mínima del contrato de consumo, por lo que, corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 47° inciso b) del Código⁴.

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

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren es tos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

3 **LEY N° 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:

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

Artículo 2.- Información relevante

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

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

Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

- (iv) El hecho que Cineplex no habría tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297 debido a que, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor no se consignó el nombre, DNI y cargo de la persona que recibió el reclamo, tampoco consignó la fecha de la comunicación de la respuesta y no se suscribió la hoja de reclamación; podría configurar una infracción al deber de idoneidad, por lo que, corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código⁵.
- (v) El hecho que Cineplex no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzón el 09 de agosto de 2024; podría involucrar un incumplimiento al deber de atención de reclamos, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 24° inciso 1 del Código⁶.
- (vi) El hecho que Cineplex no habría capacitado y fiscalizado a su personal, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzón con dos hamburguesas; podría configurar una infracción al deber de idoneidad, por lo que, corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.
- (vii) El hecho que el señor Soriano, en su calidad de Gerente General de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzón con dos hamburguesas; podría configurar una infracción al deber de

(...)

b. No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

5

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

Artículo 18°.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

6

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

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.

(...)

responsabilidad de los administradores de los proveedores, por lo que, corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en el artículo 111° del Código⁷.

- (viii) El hecho que el señor Dasso, en su calidad de presidente del directorio de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzón con dos hamburguesas; podría configurar una infracción al deber de responsabilidad de los administradores de los proveedores, por lo que, corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en el artículo 111° del Código:

5. Mediante escrito presentado por Cineplex el 21 de marzo de 2025 vía Portal Web de Indecopi de Piura, presentó descargos; y, precisó lo siguiente:

- (i) Que, han revisado detenidamente la curiosa denuncia del señor Monzón. Vemos que básicamente un mismo hecho ha sido narrado por el denunciante en una larga y repetitiva denuncia.
- (ii) Que, el único hecho relevante a debatir aquí es que al señor Monzón no se le permitió el ingreso a las salas de cine en tanto llevaba consigo alimentos no permitidos (hamburguesas). Realmente, no existe otro tema relevante a debatir.
- (iii) Que, de manera ilegal y sorpresiva, dicha denuncia de un solo hecho ha derivado en una cantidad considerable de imputaciones y que incluso algunas ni siquiera deberían calificarse como supuestas infracciones.
- (iv) Que, deben hacer notar a la Secretaría Técnica que aún mantiene su facultad de encauzar de oficio las denuncias a fin de perseguir las presuntas conductas infractoras correctas, pese a que estén frente a una denuncia que tenga fundamentos jurídicos incorrectos.
- (v) Que, la Autoridad podrá apreciar que la imputación de cargos adolece de vicios insubsanables que afectan el presente procedimiento pues debe resaltarse la afectación al principio de tipicidad y al debido procedimiento.
- (vi) Que, en el presente caso, se tiene que la Secretaría Técnica imputó las cuatro conductas mencionadas en el cuadro ut supra cuando todas básicamente se desprenden de UN MISMO HECHO, esto es al impedimento de ingreso del señor Monzón a las salas de cine por tener alimentos no permitidos (hamburguesas).
- (vii) Que, para evitar futuras nulidades y un asunto como el presente no se vea extendido innecesariamente, solicitamos a la Secretaría Técnica que se

7

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

Artículo 111.- Responsabilidad de los administradores

Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

precisen los cargos a fin de analizar bajo una sola conducta las cuatro imputaciones antes mencionadas o, en su defecto, se anule la Resolución N° 2 a fin de subsanar los vicios que obran en esta.

- (viii) Que, a manera de comentario general, la autoridad no debe perder de vista que, y sin referirnos a la presente denuncia necesariamente, es deber de los funcionarios públicos encauzar cada solicitud y pedido de los administrados correctamente y no solo guiarse de denuncias pésimamente redactadas o de denuncias que soliciten que un hecho sea imputado por varios artículos del 4 Código para ver si alguno les funciona. La sola denuncia no debe guiar al admisorio.
- (ix) Que, muestran su total rechazo en tanto la Secretaría Técnica ha realizado una ilegal imputación basándose erróneamente en la sola denuncia.
- (x) Que, incluso causa sorpresa que la Secretaría Técnica impute un tema referido a LIBRO DE RECLAMACIONES como una supuesta infracción al deber de idoneidad.
- (xi) Que, la Secretaría Técnica no ha encontrado ninguna obligación en los artículos 150, 151 y 152 del Código ni tampoco en el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código (en adelante, el Reglamento) que ordene a los proveedores a colocar, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor, el nombre, DNI y cargo de la persona que recibió el reclamo.
- (xii) Que, a Secretaría Técnica se habría dado cuenta que una presunta vulneración al libro de reclamaciones se imputa por los artículos 150 o 151 o 152, concordado con algún artículo del Reglamento. Desde luego, la Secretaría Técnica no encontró ningún artículo que se asemeje a la conducta relatada por el consumidor
- (xiii) Que, lo correcto y legal es que la Secretaría Técnica haya requerido que el señor Monzón precise su denuncia o, en todo caso, encauzarla de oficio, lo cual no se realizó adecuadamente en este caso.
- (xiv) Que, como se podrá verificar en la Resolución N° 2 y como hemos mencionado anteriormente, la Secretaría Técnica nos ha imputado algo que ni siquiera califica como una conducta sancionable, por lo que estamos frente a una imputación de cargos ilegal y que debe ser declarada nula de inmediato.
- (xv) Que, el criterio de no crear nuevos supuestos de sanción lo tiene el Indecopi desde hace más de diez años, por lo que causa bastante sorpresa que la Secretaría Técnica realice imputaciones de este tipo. Al respecto, deben tener en cuenta la Resolución N° 0186-2013/SPC-INDECOPI, donde se especifica que la potestad sancionadora (la imputación de cargos) debe atender a los principios de legalidad y tipicidad.
- (xvi) Que, es totalmente ilógico que, habiendo todo un subcapítulo en el Código dedicado exclusivamente al libro de reclamaciones y un Reglamento también dedicado a este tema, se realice una imputación por deber de idoneidad de libro de reclamaciones.
- (xvii) Que, el Indecopi no solo quiere sancionar un mismo hecho bajo varias imputaciones, sino que quiere investigar y posiblemente sancionar a los proveedores por supuestamente no capacitar ni fiscalizar a su personal. ¿Acaso el Indecopi es un organismo regulador o una municipalidad o un ente netamente fiscalizador que deba ejercer su labor ex ante?



- (xviii) Que, la Secretaría Técnica pierde de vista que, en el improbable supuesto de que esta imputación se declare fundada, lo que estaría sancionando es la supuesta falta de capacitación del personal (lo que en ningún caso le afecta al señor Monzón) y no estaría sancionando el impedimento de ingreso a las salas de cine al denunciante.
- (xix) Que, en esa imputación no se evidencia por ningún lado alguna afectación individual del señor Monzón, en tanto, en palabras directas, al denunciante poco o nada le interesa cómo se capacita a nuestro personal. Lo que a él verdaderamente le debería importar (y a la Autoridad también) es que se respete la normativa de protección al consumidor o no. Cabe precisar que, como diremos a continuación, nos encontramos respetando la normativa.
- (xx) Que, sin perjuicio de que esta imputación sea unida a las anteriores que están basadas en un mismo hecho, debemos dejar en claro que el hecho de que Cineplex supuestamente no habría capacitado y fiscalizado a su personal (lo cual sí hace) obedece a hechos internos que solo les compete a Cineplex y las entidades que realizan una labor fiscalizadora ex ante. El Indecopi ejerce una labor ex post, sobre todo si estamos frente a un procedimiento sancionador en donde se debe evidenciar una afectación directa a un individuo.
- (xxi) Que, cuando el Indecopi menciona “que no se puso a disposición un personal capacitado” hace referencia a características que requiere cada profesión, como un profesor o veterinario o un doctor. En el presente caso, no se está imputando ello. Lo que se imputa es que no realizamos supuestamente capacitaciones ni fiscalizaciones, lo que es muy diferente.
- (xxii) Que, ¿en qué parte del Código se especifica un supuesto de hecho de NO capacitar ni fiscalizar a nuestro personal y que esta situación afecte directamente a un consumidor en específico? Lo que el consumidor espera recibir es una adecuada atención respetando las garantías legales, explícitas e implícitas, pero esto no quiere decir que se encuentren facultados a denunciar una supuesta falta de capacitación o fiscalización, dado que eso obedece a la gestión interna de cada empresa.
- (xxiii) Que, Indecopi debe tomar en cuenta que un proveedor puede brindar adecuadamente productos y servicios sin llevar a cabo ninguna capacitación al respecto como también puede ocurrir que se brinden inadecuados productos y servicios con todas las capacitaciones posibles.
- (xxiv) Que, solicitamos a la Secretaría Técnica que declare la nulidad de oficio de la Resolución N° 2, en tanto se evidencia una falta de competencia del Indecopi en esta imputación, así como una falta de legitimidad para obrar activa en tanto el hecho de que se capacite o no es un hecho que no le afecta al denunciante.
- (xxv) Que, el denunciante alega que el personal de Cineplex, sin mediar causa justificada, le habría negado el ingreso a las salas de cine con productos no adquiridos dentro del cine, lo que, en su imaginación, significa un acto de discriminación.
- (xxvi) Que, consideran necesario reiterar que el presente es un procedimiento administrativo sancionador regido por el principio de licitud, por lo cual los órganos administrativos deben partir de la premisa de que los administrados han actuado conforme a derecho a menos que se demuestre lo contrario mediante medios probatorios fehacientes. Por ello, corresponde al 10

- denunciante acreditar que nuestra representada hubiese cometido algún acto de discriminación, que no ha ocurrido.
- (xxvii) Que, vuestro despacho podrá observar de los medios probatorios obrantes en el presente expediente, no existe ni un solo indicio que permita considerar la idea de que nuestro personal haya discriminado al señor Monzón o a algún consumidor.
- (xxviii) Que, el denunciante no ha aportado ningún sustento del cual pudiese siquiera considerarse que nuestro personal hubiese brindado un trato discriminatorio hacia él o cualquier persona. Lo que el denunciante imagina es que existiría una discriminación contra el grupo poblacional “que compra alimentos fuera del cine”, lo que debería considerarse como un argumento totalmente irracional. En nuestras salas de cine se permite el ingreso de alimentos que no sean comprados en Cineplex siempre y cuando se respeten las mismas recomendaciones del Indecopi respecto del tema.
- (xxix) Que, se le brindó un trato cordial y con respeto, para explicarle que, como todos ya deberían saber, un hot dog no es igual ni similar a una hamburguesa (alimento que no vende Cineplex), por lo que no estaba permitido el ingreso a las salas de cine con un alimento no autorizado.
- (xxx) Que, fue debidamente informado, antes a todos los consumidores cuáles eran las restricciones de alimentos para el ingreso a las salas de cine. Dicha información no puede ser desconocida por el señor Monzón. Es más, el mismo denunciante reconoce que ha sido informado solo que, para él, una hamburguesa es igual o similar a un hot dog, y por tanto insistía en su ingreso.
- (xxxi) Que, el Indecopi podrá observar, el impedimento de ingreso a las salas de cine se encontraba justificado en tanto el señor Monzón ha aceptado que llevaba consigo alimentos no permitidos.
- (xxxii) Que, en virtud de la carga de la prueba, correspondía que el señor Monzón presente algún indicio o prueba a fin de acreditar lo alegado en su escrito de denuncia, en tanto el solo dicho del denunciante no puede acarrear la atribución de responsabilidad administrativa. No obstante, no advertimos ningún vídeo ni fotografía ni comunicación que nos permita verificar algún acto discriminatorio en su contra.
- (xxxiii) Que, no debe perder de vista que esta imputación no está referida solamente a si el impedimento de ingreso a las salas de cine fue correcto o no. La imputación está referida a que hubo un supuesto acto de discriminación contra el señor Monzón, lo que claramente nunca podrá acreditar, porque jamás lo hubo.
- (xxxiv) Que, no es materia de análisis en la presente imputación, dado que lo único que se debe analizar es si hubo un acto de discriminación o no, lo cual efectivamente no hubo. Sin perjuicio de ello, al no existir una imputación correcta para pronunciarnos sobre por qué no se puede ingresar con una hamburguesa a las salas de cine, brindaremos las siguientes aclaraciones.
- (xxxv) Que, lo que ha ocurrido es que se impidió el ingreso a las salas de cine con hamburguesas adquiridas fuera del Cineplex y el señor Monzón señala que esto no es correcto dado que el hot dog jumbo sería similar a una hamburguesa.
- (xxxvi) Que, debemos aclarar que nuestra representada restringió válidamente el ingreso de los alimentos del señor Monzón (hamburguesas) de conformidad con las políticas de ingreso de alimentos a nuestras salas de

cine, las cuales se encuentran acorde con lo resuelto por el Indecopi a través de la Resolución N° 0219-2018/SPC-INDECOPI, cuya medida correctiva fue aclarada a través de la Resolución N° 0467-2018/SPC-INDECOPI.

- (xxxvii) Que, es necesario tener presente que no es el caso que Cineplex haya restringido el acceso a nuestras salas de cine al denunciante con cualquier tipo de productos alimenticios por el simple hecho de que no hubiesen sido adquiridos en nuestro establecimiento, sino que la restricción aplicada se debió 13 precisamente a los productos específicos con los que el señor Monzón intentó ingresar.
- (xxxviii) Que, de conformidad con lo señalado por el propio denunciante, él habría intentado ingresar con hamburguesas.
- (xxxix) Que, resulta menester recordar lo resuelto y ordenado por el Indecopi mediante la Resolución N° 0219-2018/SPC-INDECOPI, la cual fue aclarada por Resolución N° 0467-2018/SPC-INDECOPI. Así, en aquella oportunidad la medida correctiva ordenada consistió en el retiro de los avisos que informaban acerca de la prohibición de ingreso a las salas de cine portando alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de nuestros establecimientos.
- (xl) Que, los documentos que acreditan el cumplimiento de esta medida correctiva se encuentran dentro del Expediente N° 148-2017/CC2, motivo por el cual vuestro despacho entenderá que el mandato de la medida correctiva fue cumplido y acreditado dentro del plazo concedido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor.
- (xli) Que, de acuerdo con lo ordenado previamente por la Sala Especializada en Protección al Consumidor sobre alimentos y bebidas permitidas, nuestra representada debe admitir productos idénticos o similares a los que son expendidos en nuestro establecimiento, los que además deben contener una presentación y cantidad similares.
- (xlii) Que, solicitamos a vuestro despacho tener presente lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 0467-2018/SPC-INDECOPI.
- (xliii) Que, Cineplex se encuentra cumpliendo todos los parámetros establecidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto al ingreso de alimentos a sus salas de cine, toda vez que el producto de hamburguesas no se encuentra en la lista de productos que nuestra representada expende en sus complejos de cines, tal como es informado a través de nuestro portal web (<https://www.Cineplex.com.pe/>, ver sección de dulcería <https://www.Cineplex.com.pe/dulceria-landing>, términos y condiciones <https://cdnpe.Cineplex.com.pe/assets/0385998c-6ebb-4b0c-ac4bebd381feb77c>, y listado de productos permitidos), así como a través de afiches ubicados dentro de nuestros complejos de cine (especialmente en el local de Piura)
- (xliv) Que, la aplicación y cumplimiento con lo ordenado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor se informa también a través del reglamento interno de Cineplex (disponible tanto en nuestro portal web - <https://cdnpe.Cineplex.com.pe/assets/ac1261b7-8725-4076-a6d7-3e4c5fecc6ef>- como en nuestros cines de manera física y con QR), como también mediante los términos y condiciones para las compras web (<https://cdnpe.Cineplex.com.pe/assets/b766272a-3980-4cd9-be66-1ebf51e63e1e>).

- (xlv) Que, es importante resaltar (según los extractos de la Resolución N° 0467-2018/SPC-INDECOPI antes incluidos) lo señalado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor: "(...) así cuando esta Sala -en mayoría- se refiere a un producto de similares características a los que vende Cineplex en sus locales, se entiende que estos no deben ser necesariamente de la misma marca que aquellos productos que expende Cineplex, siendo que estos podrán ser de una marca distinta al vendido por el citado proveedor, siempre y cuando se trate del mismo tipo de producto. Por ejemplo: si Cineplex vende en sus establecimientos chocolates de marca A, el consumidor podrá ingresar a las salas con chocolates de marca B, C o D." (El resaltado es nuestro).
- (xlvi) Que, se puede apreciar, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha restringido el significado del término "similar" a que los productos no deben ser 17 necesariamente de la misma marca que los productos que expende nuestra representada, pero en todos los casos, los productos admitidos tendrán que ser siempre del mismo tipo de producto que expende Cineplex. Además, estos productos deberán guardar similitud en presentación y cantidad a los expendidos por Cineplex.
- (xlvii) Que, vuestro despacho podrá verificar que la restricción del ingreso de las hamburguesas del denunciante no constituye una infracción al código, puesto que dicho producto con el cual el denunciante pretendía ingresar a nuestras salas de cine no se encuentra contemplado en la lista de productos que Cineplex ofrece a sus usuarios.
- (xlviii) Que, solicitan a su despacho tener presente que el Indecopi ya se ha pronunciado, de manera posterior a la emisión de las resoluciones N° 0219-2018/SPC-INDECOPI y N° 0467-2018/SPC-INDECOPI antes comentadas, respecto a denuncias presentadas por consumidores que pretendieron ingresar con alimentos no permitidos y cómo se debería analizar la igualdad o similitud de los productos.
- (xlix) Que, el señor Monzón considera erróneamente que las hamburguesas son similares a los hot dogs solo porque están hechas de similar materia prima y presentación. No obstante, el término "similar" debe ser leído como indica el Indecopi; es decir, similar será un producto que sea el mismo que venda Cineplex pero de otra marca. Incluso, el Indecopi, para que todos puedan entender, brinda ejemplos: si un proveedor vende chocolates de la marca A, entonces el consumidor podría ingresar con chocolates similares de la marca B, C o D. Claramente, una hamburguesa no es igual ni similar a un hot dog.
- (I) Que, contrariamente a lo indicado por el señor Monzón, las hamburguesas con las que pretendió ingresar a nuestras salas de cines no es un producto igual ni similar a los que expende Cineplex, razón por la que mucho menos aún puede hablarse de productos con presentación o cantidad similares, pues primero debería acreditarse que los mismos son o iguales o similares.
- (ii) Que, ha quedado acreditado que Cineplex no ha incurrido en la infracción materia de la presente imputación, por lo que solicitamos que aquella sea declarada infundada.
- (iii) Que, se ha imputado a Cineplex el supuestamente no haber brindado información al denunciante sobre cuáles eran las características de los productos que se pueden ingresar a las salas de cine.



- (liii) Que, Cineplex no ha incurrido en la infracción imputada, en tanto, nuestra representada pone a disposición de todos los consumidores la información a través de la página web oficial y de manera física en cada establecimiento (incluso en el local de Piura, lugar donde ocurrieron los hechos de la presente denuncia).
- (liv) Que, la autoridad deberá tener presente que, cuando se realiza compras mediante la página web de Cineplex (<https://www.Cineplex.com.pe/>), se informan a todos los consumidores las limitaciones sobre el ingreso de alimentos y bebidas.
- (lv) Que, su a representada también pone a disposición esa información de manera física en cada uno de sus establecimientos (incluso en el local de Piura).
- (lvi) Que, contrariamente a lo alegado por el denunciante, lo cierto es que Cineplex sí brindó información a todos los consumidores, de manera física y virtual, sobre las limitaciones y características aplicadas al ingreso de alimentos y bebidas.
- (lvii) Que, Cineplex por supuestamente haber modificado unilateralmente los términos y condiciones establecidos en su página web bajo los cuales el señor Monzón habría comprado su entrada el 9 de agosto de 2024, en tanto al momento de ingresar a la sala del cine, le habría indicado que solo podía ingresar con productos de similar preparación a los que se venden en el cine.
- (lviii) Que, es realmente curioso que en la denuncia se diga que, cuando el señor Monzón se apersonó a la sala de cine, habríamos modificado los términos y condiciones con los que compró sus entradas online. Esto resalta la inadecuada redacción de una denuncia que jamás debió ser admitida y la incorrecta técnica de imputación de cargos.
- (lix) Que, el señor Monzón, en su anexo 1-D, nos muestra los términos y condiciones con los que contrató con Cineplex por sus entradas. Adjuntamos un extracto donde se lee “similar en presentación y cantidad que vendemos en nuestros cines”.
- (lx) Que, el señor Monzón que, en las salas de cine, se cambiaron esos términos porque se le indicó que “solo podía ingresar con productos de similar preparación a los que se venden en el cine”. Entonces, ¿cuál sería la modificación en los términos contractuales si nos está diciendo que se usaron los mismos términos con los que contrató?
- (lxi) Que, realizar una defensa ante una mala imputación de cargos, así como a una denuncia pésimamente redactada es muy complicado, lo que genera un estado de indefensión y transgresión al debido procedimiento.
- (lxii) Que, debemos recalcar que no se modificaron unilateralmente los términos y condiciones, dado que son exactamente los mismos los que aparecen en la página web y los que aparecen en nuestros anuncios físicos en los establecimientos de Cineplex.
- (lxiii) Que, en virtud de la carga de la prueba, correspondía que el señor Monzón acredite que los términos fueron cambiados, pero no visualizamos ninguna prueba que nos dé si quiera algún indicio.
- (lxiv) Que, no se está analizando si los términos y condiciones son correctos o no lo son. Lo que se está evaluando es si se modificaron unilateralmente o no. Como la Secretaría Técnica podrá corroborar de una simple lectura de la sola denuncia, no existe ninguna modificación en los términos y condiciones.

- (lxv) Que, por lo anteriormente expuesto, toda vez que ha quedado acreditado que Cineplex no incurrió en la infracción materia de imputación, solicitamos a vuestro despacho declarar infundado el presente extremo de la denuncia.
- (lxvi) Que, debemos informarle al señor Monzón que no se firma esa parte porque precisamente no se llegó a ningún acuerdo. En ese sentido, ¿por qué el personal de Cineplex iba a firmar esa parte si el señor Monzón no se encontraba conforme con nuestra respuesta?
- (lxvii) Que, pese a que el colocar la fecha en la parte observaciones y acciones no sea una obligación, tampoco se colocó nada porque era un reclamo presencial, entonces, lógicamente, la respuesta fue inmediata de manera presencial el mismo día que presentó su reclamo. Además, su reclamo ya contaba con una fecha la cual se visualiza en la parte superior de este.
- (lxviii) Que, la Secretaría Técnica nos imputa una presunta infracción al artículo 24 del Código, en la medida que Cineplex no habría brindado respuesta al reclamo del denunciante del 9 de agosto de 2024; por lo que, dentro del plazo otorgado para presentar descargos, en virtud de lo establecido en el inciso 3° del artículo 112° de la Ley Nro. 29571, recientemente modificada por el Decreto Legislativo Nro. 1308, y de lo establecido en el Código Procesal Civil, presentamos nuestro allanamiento respecto de la conducta analizada en el presente acápite.
- (lix) Que, frente a la imputación referida a que Cineplex no habría capacitado y fiscalizado a su personal respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir el ingreso de alimentos no adquiridos en el cine, mostramos nuestro total rechazo en tanto el Indecopi está adoptando una postura reguladora o fiscalizadora ex ante.
- (lxx) Que, dado que la imputación está netamente referida a una supuesta falta de capacitación, nos hemos visto en la necesidad de presentar nuestras capacitaciones, pese a que esta no es la entidad correspondiente para ello. Desde luego, solicitaremos posteriormente la confidencialidad de dichos documentos en tanto, no es de interés del denunciante ni de su equipo legal cómo capacitamos a nuestro personal.
6. Mediante escrito del 21 de marzo de 2025 el señor Soriano presentó descargos, y precisó lo siguiente:
- (i) Que, la imputación está motivada por supuestamente haber actuado con dolo o culpa inexcusable en una supuesta falta de capacitación y fiscalización a personal de Cineplex, lo que presuntamente habría derivado en un impedimento de ingreso al denunciante por tener dos hamburguesas. Es decir, no solo se imputa algo que no es una infracción (una supuesta falta de capacitación y fiscalización) a la normativa de protección al consumidor, sino que se enlaza a que este imaginario hecho habría derivado en una supuesta afectación a un consumidor en específico.
- (ii) Que, el Indecopi pretende investigar y posiblemente sancionarme por supuestamente no capacitar ni fiscalizar al personal de Cineplex, pese a que el denunciante ni siquiera ha mostrado o acreditado que existía una obligación legal de hacerlo sobre el tema materia de denuncia. En consecuencia, resulta necesario preguntarnos lo siguiente: ¿Es el Indecopi es un organismo regulador o una municipalidad o un ente netamente fiscalizador que deba ejercer su labor ex ante?

- (iii) Que, la Secretaría Técnica lamentablemente no ha tomado en consideración que, en el improbable supuesto de que esta imputación se declare fundada, lo que estaría sancionando es la presunta falta de capacitación y fiscalización del personal (lo que en ningún caso le afecta al señor Monzón) y no estaría sancionando el impedimento de ingreso a las salas de cine al denunciante.
- (iv) Que, en esta imputación no se evidencia de ninguna manera alguna afectación individual del señor Monzón, en tanto, en palabras directas, al denunciante no debería interesarle cómo se capacita al personal de Cineplex. Lo que a él verdaderamente le debería importar (y a la Autoridad también) es que se respete la normativa de protección al consumidor o no. Al respecto, cabe precisar que, como desarrollaré a continuación y vuestro despacho podrá verificar durante el trámite de presente procedimiento, lo cierto es que el personal de Cineplex se encuentra respetando la normativa, así como los pronunciamientos de la autoridad administrativa sobre la materia.
- (v) Que, se debe dejar en claro que el hecho de que Cineplex supuestamente no habría capacitado y fiscalizado a su personal (lo cual sí se ha realizado) obedece a hechos internos que solo le competen a Cineplex y a las entidades que realizan una labor fiscalizadora ex ante. Por otro lado, el Indecopi ejerce una labor ex post, sobre todo si estamos frente a un procedimiento sancionador en donde se debe evidenciar una afectación directa a un individuo.
- (vi) Que, los motivos antes indicados generan la siguiente interrogante: ¿En adelante el Indecopi podría dictaminar cómo se llevan las capacitaciones a nuestro personal o cómo es que deben ser fiscalizados? Considero que no. En ningún caso, el no capacitar o capacitar de determinada manera puede considerarse un hecho punible que deba ser imputado y, posiblemente, sancionado por el Indecopi.
- (vii) Que, resulta necesario tener en consideración que, en otras resoluciones, cuando el Indecopi menciona “que no se puso a disposición un personal capacitado” hace referencia a características que requiere cada profesión, como un profesor o veterinario o un doctor. En el presente caso, no se está imputando ello. Lo que se imputa es que no supuestamente se realizarían capacitaciones ni fiscalizaciones, lo que es muy diferente.
- (viii) Que, vuestro despacho deberá tener en consideración que en el Código no se especifica un supuesto de hecho consistente en no capacitar ni fiscalizar al personal del proveedor (en este caso, Cineplex) ni tampoco que esta situación afecte directamente a un consumidor en específico. Es así como, lo que el consumidor espera recibir es una adecuada atención respetando las garantías legales, explícitas e implícitas, pero esto no quiere decir que se encuentren facultados a denunciar una supuesta falta de capacitación o fiscalización, dado que eso obedece a la gestión interna de cada empresa.
- (ix) Que, debe tomar en cuenta que se pueden brindar adecuadamente productos y servicios sin llevar a cabo ninguna capacitación al respecto como también puede ocurrir que se brinden inadecuados productos y servicios a pesar de haberse efectuado las capacitaciones posibles. Por lo tanto, no resulta correcta la lógica de considerar que una supuesta falta de capacitación y fiscalización derive necesariamente en que supuestamente

se le habría impedido el ingreso a las salas de cine al señor Monzón con productos no permitidos.

- (x) Que, la presente imputación significaría un precedente peligroso, en tanto se habilitaría al Indecopi a verificar, por ejemplo, que las MIPYMES lleven a cabo las capacitaciones que el Indecopi considere correctas y adecuadas, lo cual no debería permitirse en ningún caso dado que esto generaría una serie de costos no previsibles para llevar a cabo capacitaciones no obligatorias que al Indecopi le parezcan necesarias. Dicha imposición ilegal convertiría al Indecopi en un organismo regulador, lo que claramente no es.
- (xi) Que, teniendo en cuenta lo señalado anteriormente, solicitamos a la Secretaría Técnica que declare la nulidad de oficio de la Resolución N° 2, en tanto se evidencia una falta de competencia del Indecopi en esta imputación, así como una falta de legitimidad para obrar activa en tanto el hecho de que se capacite o no es un hecho que no le genera afectación al denunciante.
- (xii) Que, el denunciante alega que mi persona habría participado con culpa inexcusable o dolo en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción consistente en supuestamente no haber capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, lo que habría derivado en que presuntamente se le impidió el ingreso a las salas de cine al señor Monzón por tener alimentos no permitidos.
- (xiii) Que, , lo cierto es que no se incurrió en la presente infracción imputada en tanto (i) se capacita y fiscaliza constantemente al personal de Cineplex para cumplir los objetivos corporativos de la empresa, así como de la normativa vigente y los pronunciamientos de la autoridad; (ii) para el impedimento de ingreso a las salas de cine al señor Monzón, el personal de Cineplex siguió estrictamente el protocolo para dicho tema el cual respeta los lineamientos del Indecopi sobre la materia; (iii) no existe un nexo causal lógico entre la supuesta falta de capacitación y que esto derive en un impedimento de ingreso específico de un consumidor concreto; y, (iv) el denunciante no ha presentado pruebas que acrediten que participé con dolo o culpa inexcusable en el hecho materia de imputación.
- (xiv) Que, considero importante tener presente que el artículo 111 del Código establece que, de manera excepcional, y atendiendo a la gravedad de la infracción, podría considerar a los directores como responsables solidarios cuando participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción.
- (xv) Que, la Sala de Protección al Consumidor (en adelante, la "Sala"), en la Resolución N° 0233-2025/SPC-INDECOPI, ha señalado que la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad incluso cuando se pruebe la infracción; por el contrario, debe acreditarse que existe un nexo entre la acción u omisión de dicho representante y la supuesta infracción cometida.
- (xvi) Que, la Secretaría Técnica tendrá la necesaria labor de analizar si una supuesta falta de capacitación podría devenir necesariamente en un impedimento de ingreso del señor Monzón por contar con alimentos no permitidos. A su vez, el señor Monzón tiene la obligación de mostrar medios probatorios que acrediten fehacientemente que participé, en el planeamiento, realización o ejecución, en la infracción.

- (xvii) Que, en el presente caso, no existe prueba alguna que acredite que actuó con dolo (intención de generar un perjuicio a un tercero) o culpa inexcusable (inobservancia de reglas esenciales del negocio) en la presunta infracción. Asimismo, tal como lo podrá corroborar la Secretaría Técnica, el protocolo de ingreso a las salas de cine dispone que no está permitido el ingreso de alimentos que Cineplex 6 no vende. Desde luego que se pueden ingresar alimentos similares y/o iguales a los que vende Cineplex; no obstante, las hamburguesas del señor Monzón no son ni iguales ni similares a ningún producto ofertado por Cineplex, por lo que el impedimento de ingreso a las salas se encontraba justificado.
- (xviii) Que, las responsabilidades administrativas de la empresa y del representante son individuales y no deben seguir un mismo criterio. Nos explicamos. En la Resolución N° 0351-2025/SPC-INDECOPI, la Sala confirmó el extremo fundado de la denuncia contra una inmobiliaria; sin embargo, revocó un extremo al representante declarándolo infundado, dado que el análisis a los representantes debe basarse netamente en su participación en la supuesta infracción.
- (xix) Que, resulta claro que la sola alegación del denunciante que se debía incluirme en la investigación no debió bastar para que la Secretaría Técnica realice la presente imputación, dado que se debió realizar un encauzamiento de oficio considerando los criterios ya establecidos por la Sala sobre la responsabilidad de los representantes
7. Mediante escrito del 21 de marzo de 2025 el señor Dasso presentó descargos, y precisó lo siguiente:
- (i) Que, la imputación está motivada por supuestamente haber actuado con dolo o culpa inexcusable en una supuesta falta de capacitación y fiscalización a personal de Cineplex, lo que presuntamente habría derivado en un impedimento de ingreso al 2 denunciante por tener dos hamburguesas. Es decir, no solo se imputa algo que no es una infracción (una supuesta falta de capacitación y fiscalización) a la normativa de protección al consumidor, sino que se enlaza a que este imaginario hecho habría derivado en una supuesta afectación a un consumidor en específico.
- (ii) Que, el Indecopi pretende investigar y posiblemente sancionarme por supuestamente no capacitar ni fiscalizar al personal de Cineplex, pese a que el denunciante ni siquiera ha mostrado o acreditado que existía una obligación legal de hacerlo sobre el tema materia de denuncia. En consecuencia, resulta necesario preguntarnos lo siguiente: ¿Es el Indecopi un organismo regulador o una municipalidad o un ente netamente fiscalizador que deba ejercer su labor ex ante?
- (iii) Que, la Secretaría Técnica lamentablemente no ha tomado en consideración que, en el improbable supuesto de que esta imputación se declare fundada, lo que estaría sancionando es la presunta falta de capacitación y fiscalización del personal (lo que en ningún caso le afecta al señor Monzón) y no estaría sancionando el impedimento de ingreso a las salas de cine al denunciante.
- (iv) Que, esta imputación no se evidencia de ninguna manera alguna afectación individual del señor Monzón, en tanto, en palabras directas, al denunciante no debería interesarle cómo se capacita al personal de Cineplex. Lo que a

él verdaderamente le debería importar (y a la Autoridad también) es que se respete la normativa de protección al consumidor o no. Al respecto, cabe precisar que, como desarrollaré a continuación y vuestro despacho podrá verificar durante el trámite del presente procedimiento, lo cierto es que el personal de Cineplex se encuentra respetando la normativa, así como los pronunciamientos de la autoridad administrativa sobre la materia.

- (v) Que, se debe dejar en claro que el hecho de que Cineplex supuestamente no habría capacitado y fiscalizado a su personal (lo cual sí se ha realizado) obedece a hechos internos que solo le competen a Cineplex y a las entidades que realizan una labor fiscalizadora ex ante. Por otro lado, el Indecopi ejerce una labor ex post, sobre todo si estamos frente a un procedimiento sancionador en donde se debe evidenciar una afectación directa a un individuo.
- (vi) Que, los motivos antes indicados generan la siguiente interrogante ¿En adelante el Indecopi podría dictaminar cómo se llevan las capacitaciones a nuestro personal o cómo es que deben ser fiscalizados? Considero que no. En ningún caso, el no capacitar o capacitar de determinada manera puede considerarse un hecho punible que deba ser imputado y, posiblemente, sancionado por el Indecopi.
- (vii) Que, en otras resoluciones, cuando el Indecopi menciona “que no se puso a disposición un personal capacitado” hace referencia a características que requiere cada profesión, como un profesor o veterinario o un doctor. En el presente caso, no se está imputando ello. Lo que se imputa es que supuestamente no se realizarían capacitaciones ni fiscalizaciones, lo que es muy diferente.
- (viii) Que, vuestro despacho deberá tener en consideración que en el Código no se especifica un supuesto de hecho consistente en no capacitar ni fiscalizar al personal del proveedor (en este caso, Cineplex) ni tampoco que esta situación afecte directamente a un consumidor en específico. Es así como, lo que el consumidor espera recibir es una adecuada atención respetando las garantías legales, explícitas e implícitas, pero esto no quiere decir que se encuentren facultados a denunciar una supuesta falta de capacitación o fiscalización, dado que eso obedece a la gestión interna de cada empresa.
- (xx) Que, debe tomar en cuenta que se pueden brindar adecuadamente productos y servicios sin llevar a cabo ninguna capacitación al respecto como también puede ocurrir que se brinden inadecuados productos y servicios a pesar de haberse efectuado las capacitaciones posibles. Por lo tanto, no resulta correcta la lógica de considerar que una supuesta falta de capacitación y fiscalización derive necesariamente en que supuestamente se le habría impedido el ingreso a las salas de cine al señor Monzón con productos no permitidos.
- (xxi) Que, la presente imputación significaría un precedente peligroso, en tanto se habilitaría al Indecopi a verificar, por ejemplo, que las MIPYMES lleven a cabo las capacitaciones que el Indecopi considere correctas y adecuadas, lo cual no debería permitirse en ningún caso dado que esto generaría una serie de costos no previsibles para llevar a cabo capacitaciones no obligatorias que al Indecopi le parezcan necesarias. Dicha imposición ilegal convertiría al Indecopi en un organismo regulador, lo que claramente no es.
- (xxii) Que, teniendo en cuenta lo señalado anteriormente, solicitamos a la Secretaría Técnica que declare la nulidad de oficio de la Resolución N° 2,

en tanto se evidencia una falta de competencia del Indecopi en esta imputación, así como una falta de legitimidad para obrar activa en tanto el hecho de que se capacite o no es un hecho que no le genera afectación al denunciante.

- (xxiii) Que, respecto de la imputación realizada por el artículo 111 del Código, el denunciante alega que mi persona habría participado con culpa inexcusable o dolo en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción consistente en supuestamente no haber capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, lo que habría derivado en que presuntamente se le impidió el ingreso a las salas de cine al señor Monzón por tener alimentos no permitidos.
- (xxiv) Que, conforme procederé a acreditar, lo cierto es que no se incurrió en la presente infracción imputada en tanto (i) se capacita y fiscaliza constantemente al personal de Cineplex para cumplir los objetivos corporativos de la empresa, así como de la normativa vigente y los pronunciamientos de la autoridad; (ii) para el impedimento de ingreso a las salas de cine al señor Monzón, el personal de Cineplex siguió estrictamente el protocolo para dicho tema el cual respeta los lineamientos del Indecopi sobre la materia; (iii) no existe un nexo causal lógico entre la supuesta falta de capacitación y que esto derive en un impedimento de ingreso específico de un consumidor concreto; y, (iv) el denunciante no ha presentado 5 pruebas que acrediten que participé con dolo o culpa inexcusable en el hecho materia de imputación.
- (xxv) Que, es importante tener presente que el artículo 111 del Código establece que, de manera excepcional, y atendiendo a la gravedad de la infracción, podría considerar a los directores como responsables solidarios cuando participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción.
- (xxvi) Que, la Sala de Protección al Consumidor (en adelante, la "Sala"), en la Resolución N° 0233-2025/SPC-INDECOPI, ha señalado que la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad incluso cuando se pruebe la infracción; por el contrario, debe acreditarse que existe un nexo entre la acción u omisión de dicho representante y la supuesta infracción cometida.
- (xxvii) Que, la Secretaría Técnica tendrá la necesaria labor de analizar si una supuesta falta de capacitación podría devenir necesariamente en un impedimento de ingreso del señor Monzón por contar con alimentos no permitidos. A su vez, el señor Monzón tiene la obligación de mostrar medios probatorios que acrediten fehacientemente que participé, en el planeamiento, realización o ejecución, en la infracción.
- (xxviii) Que, en el presente caso, no existe prueba alguna que acredite que actué con dolo (intención de generar un perjuicio a un tercero) o culpa inexcusable (inobservancia de reglas esenciales del negocio) en la presunta infracción. Asimismo, tal como lo podrá corroborar la Secretaría Técnica, el protocolo de ingreso a las salas de cine dispone que no está permitido el ingreso de alimentos que Cineplex no vende. Desde luego que se pueden ingresar alimentos similares y/o iguales a los que vende Cineplex; no obstante, las hamburguesas del señor Monzón no son ni iguales ni similares a ningún producto ofertado por Cineplex, por lo que el impedimento de ingreso a las salas se encontraba justificado.

- (xxix) Que, debemos tener presente que las responsabilidades administrativas de la empresa y del representante son individuales y no deben seguir un mismo criterio. Nos explicamos. En la Resolución N° 0351-2025/SPC-INDECOPI, la Sala confirmó el extremo fundado de la denuncia contra una inmobiliaria; sin embargo, revocó un extremo al representante declarándolo infundado, dado que el análisis a los representantes debe basarse netamente en su participación en la supuesta infracción, como puede observarse a continuación.
- (xxx) Que, resulta claro que la sola alegación del denunciante que se debía incluirme en la investigación no debió bastar para que la Secretaría Técnica realice la presente imputación, dado que se debió realizar un encauzamiento de oficio considerando los criterios ya establecidos por la Sala sobre la responsabilidad de los representantes.
- (xxxi) Que, por lo anteriormente expuesto, toda vez que ha quedado acreditado que no se incurrió en la infracción materia de imputación, solicitamos a vuestro despacho declarar infundado el presente extremo de la denuncia, respecto a la presunta responsabilidad solidaria que se me pretende atribuir
8. El 7 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N°190-2025/CPC-INDECOPI-PIU, donde concluyó lo siguiente:
- (i) Que, Cineplex S.A infringió el artículo 19° del Código; en tanto, quedó acreditado que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función "Deadpool & Wolverine" en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024. Por ello se le sanciona con 3 UIT.
 - (ii) Que, Cineplex S.A no infringió los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el no haber tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297 debido a que, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor no se consignó el nombre, DNI y cargo de la persona que recibió el reclamo, tampoco consignó la fecha de la comunicación de la respuesta y no se suscribió la hoja de reclamación, no se constituye como infracción.
 - (iii) Que, Cineplex S.A infringió el artículo 24° inciso 1 del Código; ya que, en mérito del allanamiento quedó acreditado que no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzon el 09 de agosto de 2024. Por ello se le sanciona con Amonestación.
 - (iv) Que, Cineplex S.A no infringió los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el hecho que Cineplex no habría capacitado y fiscalizado a su personal, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.
 - (v) Que, el señor Soriano no infringió los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el hecho que el señor Soriano, no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.

- (vi) Que, el señor Dasso no infringió los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, el hecho que el señor Dasso, en su calidad de presidente del directorio de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.
 - (vii) Que, corresponde ordenar a Cineplex S.A, como medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con permitir a los consumidores el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de este establecimiento, siempre y cuando sean similares a las vendidas por Cineplex.
 - (viii) Que, corresponde ordenar a Cineplex S.A el pago de las costas y costos del presente procedimiento; y, en virtud de la imputación que versa sobre la no respuesta al reclamo corresponde exonerarlo del pago de los costos, en virtud del allanamiento presentado.
 - (ix) Que, se inscriba a Cineplex S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
 - (x) Que, corresponde notificar a las partes con el presente informe final de instrucción para que formulen sus descargos en un plazo improrrogable de cinco (5) días hábiles.
 - (xi) Finalmente, vencido el plazo señalado previamente, el expediente será puesto a conocimiento de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura.
9. El Informe Final de Instrucción N°203-2025/CPC-INDECOPI-PIU fue válidamente notificado al denunciante y no presentó descargos.
10. Mediante escrito presentado el 22 de agosto de 2025, vía Portal *Web* del Indecopi, Cineplex cumplió con presentar sus descargos al Informe Final de Instrucción, y precisó lo siguiente:
- (i) Que, según la Secretaría Técnica, el denunciante intentó ingresar con dos hamburguesas, las cuales no expende Cineplex. Cabe recordar que solo se podrán ingresar alimentos iguales (producto y marca iguales) o similares (producto igual, pero marca distinta).
 - (ii) Que, de la revisión de la página web <https://www.Cineplex.com.pe>, sección "Dulcería", se observa que los productos que Cineplex vende y permite ingresar son: canchita, agua de mesa, gaseosa, hot dog, nachos y chocolates en diversas presentaciones. Se destaca que los hot dogs son uno de los productos permitidos.
 - (iii) Que, si bien los hot dogs son comercializados en el cine, ello no implica que todo producto que tenga un pan, carne y papas deban ser admitidos, pues la resolución citada exige que se trate de productos iguales o similares, no genéricamente equivalentes.
 - (iv) Que, Cineplex no comercializa hamburguesas, que fueron los productos que el denunciante intentó ingresar. Si bien la Secretaría Técnica consideró

erradamente que dichos productos, al tener similar materia prima, tener pan y papas al hilo como los hot dogs, debían ser admitidos, tal afirmación desnaturaliza el criterio de similitud establecido por la Sala. Es decir, se estarían generando nuevos supuestos sin atender al principio de predictibilidad.

- (v) Que, no sabemos cómo la Secretaría Técnica puede afirmar qué características tenía la hamburguesa del denunciante si ni siquiera se ve una fotografía en su denuncia. Debe tener presente que existen hamburguesas demasiado grasosas, con papas fritas, excesivas cremas y con un tamaño superlativo. Permitir el ingreso de estas hamburguesas podría habilitar a ingresen hamburguesas perjudiciales para el mobiliario del cine.
- (vi) Que, reforzar esta posición, se adjunta un cuadro elaborado por el ORPS N° 1 en la Resolución Final N.° 066-2020/PS1, donde se diferencian los conceptos de producto igual y producto similar.
- (vii) Que, la hamburguesa se trata de un sándwich que consiste en una o más piezas de carne picada, generalmente de res, cocinada y colocada entre dos mitades de un pan. Se puede acompañar de una variedad de ingredientes como queso, lechuga, tomate, cebolla, pepinillos, tocino, y salsas como ketchup, mostaza o mayonesa. No guardan similitud con los hot dogs comercializados por Cineplex, ni en composición, ni en textura, ni en presentación.
- (viii) Que, existen precedentes administrativos relevantes, como la Resolución Final N° 1459-2019/PS1, emitida en el marco del Expediente N° 0024-2019/PS1-IMC. En dicho caso, el consumidor intentó ingresar a la sala de cine con una bebida rehidratante en botella de Gatorade y una bolsa sellada de papas en hojuelas marca Lays. En ese procedimiento, el ORPS N° 1 resolvió declarar improcedente la denuncia, señalando expresamente que los productos en cuestión no eran similares a los comercializados por el proveedor, razón por la cual no correspondía considerar que se vulneró el derecho de idoneidad del consumidor.
- (ix) Que, adjuntamos una resolución reciente de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 sobre el tema. La Comisión reafirma una vez más que no es posible reinterpretar lo que ya interpretó la Sala sobre la igualdad y similitud de productos, en tanto incluso existe una aclaración a la resolución de la Sala, por lo que los órganos del Indecopi deben limitarse solo a analizar la igualdad (producto y marca igual) o similitud (producto igual y marca diferente) de los productos conforme los pronunciamientos de Sala.
- (x) Que, el hecho de que los hot dogs y las hamburguesas utilicen parecida materia prima no los convierte automáticamente en productos admitidos, pues no guardan equivalencia ni analogía sustancial con los productos que Cineplex comercializa. El razonamiento de la Secretaría Técnica de considerar que toda hamburguesa es permitida podría ser altamente peligroso, en tanto podrían admitirse productos que emitan olores fuertes como los productos de las charcuterías, wraps, shawarmas o hamburguesas con excesiva cantidad de grasa que ensucie el mobiliario y demás personas presentes en el cine. El razonamiento de la autoridad no guarda relación alguna con los criterios ya establecidos por el Indecopi previamente.
- (xi) Que, no es únicamente de carácter formal o teórico, sino que tiene efectos funcionales concretos que justifican la negativa de ingreso del producto. Las hamburguesas pueden ser altamente grasosas y peligrosas para el

mobiliario, dado que la grasa podría dejar rastros visibles y persistentes sobre superficies textiles y plásticas, como los asientos, apoyabrazos y alfombrado de las salas de cine.

- (xii) Que, permitir el ingreso de hamburguesas embolsadas implicaría un riesgo real y constante de deterioro del mobiliario, lo cual no solo impacta en el aspecto estético y la experiencia de los usuarios, sino que además incrementa los costos operativos de mantenimiento y limpieza.
- (xiii) Que, las salas de cine, por su naturaleza, deben mantenerse en óptimas condiciones entre funciones, y la presencia de residuos adicionales que pueden tener las hamburguesas exige un esfuerzo adicional en la limpieza, incluyendo el uso de productos especiales, personal adicional y mayor tiempo de trabajo. En algunos casos, la acumulación de residuos puede manchar de forma permanente la tapicería, lo cual deriva en gastos de reparación o sustitución.
- (xiv) Que, de una mera decisión restrictiva sin fundamento, sino de una medida preventiva razonable y proporcionada que busca proteger la infraestructura del establecimiento y garantizar un entorno limpio y cómodo para el conjunto de los consumidores. Asimismo, se debe considerar que la negativa de ingreso no afecta el derecho de los consumidores a elegir libremente, en tanto sí se permite el ingreso de productos externos que sean realmente iguales o similares a los comercializados por Cineplex, bajo los parámetros establecidos por el propio Indecopi.
- (xv) Que, las hamburguesas y los hot dogs son tan diferentes que incluso las principales empresas que venden hamburguesas no se dedican a la venta de hot dogs, dado que es otro tipo de producto totalmente distinto. Esto refuerza que se trata de productos diferentes, incluso desde la perspectiva del consumidor promedio.
- (xvi) Que, en atención a todo lo expuesto, y considerando que la actuación de nuestra representada se encuentra debidamente sustentada tanto en los hechos como en el marco jurídico aplicable, corresponde concluir que la negativa de ingreso de los productos cuestionados no configuró una vulneración a los derechos del consumidor, ni implicó infracción alguna a los criterios interpretativos establecidos por la autoridad administrativa competente.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 11. Luego de estudiar el expediente, la Comisión considera que en el presente caso se debe determinar:
 - (i) Si, Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función "Deadpool & Wolverine" en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024.
 - (ii) Si, Cineplex no habría tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297 debido a que, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor no se consignó el nombre, DNI y cargo de la persona que recibió el reclamo, tampoco consignó la fecha de la comunicación de la respuesta y no se suscribió la hoja de reclamación.
 - (iii) Si, Cineplex no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzon el 09 de agosto de 2024.

- (iv) Si, Cineplex habría capacitado y fiscalizado a su personal, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas.
- (v) Si, el señor Soriano habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas.
- (vi) Si, el señor Dasso habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas.
- (vii) Si corresponde ordenar medidas correctivas a favor del denunciante.
- (viii) Las sanciones para imponer en caso se determine la responsabilidad del denunciado.
- (ix) Si corresponde ordenar al denunciado el pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante.
- (x) Si corresponde ordenar la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Marco legal aplicable:

3.1.1. Sobre el deber de idoneidad

- 12. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe⁸.
- 13. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁹. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de

⁸ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

3.2. APLICACIÓN AL CASO CONCRETO

3.2.1. Sobre la nulidad de las imputaciones

14. El artículo 106° del Código establece que, en los procedimientos administrativos a cargo del Indecopi, rige supletoriamente el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General¹⁰ (en adelante, LPAG), la cual consagra entre los principios fundamentales del procedimiento administrativo al debido procedimiento, el cual involucra el derecho de invocar pretensiones o formular alegaciones, presentar pruebas que las sustenten, contradecir las pretensiones o alegaciones planteadas por la otra parte; y, obtener una decisión motivada y fundada en derecho¹¹.
15. El Tribunal Constitucional ha señalado en reiteradas oportunidades¹² que el debido procedimiento se reconoce como un derecho fundamental de todo administrado que se ve inmerso en un procedimiento –máxime en los procedimientos sancionadores dado el ejercicio de la potestad punitiva de la

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 106°. Procedimientos a cargo del Indecopi.

El Indecopi tiene a su cargo los siguientes procedimientos:

a. Procedimientos sancionadores:

(i) Por infracción a las normas de protección al consumidor.

(ii) Por incumplimiento de acuerdo conciliatorio o de laudo arbitral.

(iii) Procedimiento administrativo sancionador por:

1. Proporcionar información falsa u ocultar, destruir o alterar información o cualquier libro, registro o documento que haya sido requerido durante la tramitación de un procedimiento.

2. Negativa injustificada a cumplir un requerimiento de información efectuado.

3. Denuncia maliciosa.

b. Procedimientos sancionadores por incumplimiento de mandatos:

(i) Por incumplimiento de medidas correctivas.

(ii) Por incumplimiento de pago de costas y costos del procedimiento.

(iii) Por incumplimiento de mandato cautelar.

c. Procedimiento de liquidación de costas y costos del procedimiento

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 núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

¹¹ **TUO DE LA LEY 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:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.

Los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

Artículo 161°. Alegaciones.

161.1 Los administrados pueden en cualquier momento del procedimiento, formular alegaciones, aportar los documentos u otros elementos de juicio, los que serán analizados por la autoridad, al resolver.

¹² Cfr. Expediente N° 03891-2011-PA/TC; Expediente N° 1722-2013-PA/TC; Expediente N° 03433-2013-PA/TC; entre otros.

Administración—. En ese sentido, en palabras del Supremo Intérprete de la Constitución, “[e]l derecho constitucional al debido proceso, reconocido en la Constitución Política de 1993 establece en el inciso 3) del artículo 139 que son principios y derechos de la función jurisdiccional: (...) 3) La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Dicha disposición constitucional es aplicable a todo proceso en general, y de acuerdo con reiterada jurisprudencia de este mismo Tribunal, también constituye aplicable al procedimiento administrativo”¹³.

16. En este orden de ideas, el literal 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG señala que los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundamentada en derecho.
17. En cuanto a la obtención de una decisión motivada y fundada en derecho, ésta supone el derecho del administrado a que el acto administrativo contenga la exposición de los fundamentos de hecho y de derecho que lo sustentan, lo cual incluye que se acepten o se rebatan las alegaciones formuladas por las partes durante el procedimiento.
18. Siguiendo esta línea, el derecho a la debida motivación de las resoluciones importa que la autoridad exprese las razones o justificaciones objetivas que la llevan a tomar una determinada decisión; razones que, deben provenir no sólo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino también de los propios hechos debidamente acreditados. Asimismo, este derecho obliga a la autoridad a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengán planteadas. En ese sentido, el principio de congruencia forma parte del contenido constitucionalmente protegido del derecho a la motivación¹⁴, el cual -a su vez- es una manifestación del derecho al debido procedimiento.
19. Además, el respeto del principio de congruencia no solamente es predicable respecto de las pretensiones formuladas por las partes con lo resuelto por la autoridad (congruencia externa) sino también respecto de la propia resolución (congruencia interna); es decir que, la resolución de la autoridad no debe contener consideraciones que sean contrarias entre sí o con su parte resolutoria.
20. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 211.2° del TUO de la LPAG¹⁵, el órgano superior jerárquico puede declarar de oficio la nulidad de los

¹³ Expediente N° 1722-2013-PA/TC; FF.JJ. 2.

¹⁴ Sentencias recaídas en los Expedientes N° 03433-2013-PA/TC, emitida el 18 de marzo de 2014; N° 04295-2007-PHC/TC, emitida el 22 de septiembre de 2008; y N° 8327-2005-AA/TC, emitida el 8 de mayo de 2006.

¹⁵ **TUO DE LA LEY N° 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 211. Nulidad de oficio

202.1 En cualquiera de los casos enumerados en el Artículo 10, puede declararse de oficio la nulidad de los actos administrativos, aun cuando hayan quedado firmes, siempre que agraven el interés público o lesionen derechos fundamentales.

202.2 La nulidad de oficio solo puede ser declarada por el funcionario jerárquico superior al que expidió el acto que se invalida. Si se tratara de un acto emitido por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad es declarada por resolución del mismo funcionario.



actos administrativos que presenten alguno de los vicios establecidos en el artículo 10° de la referida norma, siempre y cuando dicho acto agravie el interés público o lesione derechos fundamentales.

- 21. En este orden de ideas, el artículo 10.2 del TUO de la LPAG establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno derecho es el defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez¹⁶.
- 22. Entre los requisitos de validez del acto administrativo, el artículo 3.2 del TUO de la LPAG señala que el acto administrativo debe expresar su respectivo objeto o contenido, el cual debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas en el procedimiento. Es decir que, la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el administrado -entiéndase tanto del denunciante como del denunciado- o, en todo caso, con los cargos imputados de oficio por la autoridad administrativa¹⁷. Del mismo modo, el artículo 3.4 de la citada

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello.

En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo. En caso de declaración de nulidad de oficio de un acto administrativo favorable al administrado, la autoridad, previamente al pronunciamiento, le corre traslado, otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para ejercer su derecho de defensa.

202.3 La facultad para declarar la nulidad de oficio de los actos administrativos prescribe en el plazo de dos (2) años, contado a partir de la fecha en que hayan quedado consentidos.

Respecto de la nulidad de los actos previstos en el numeral 4 del Artículo 10, el plazo para declarar la nulidad de oficio se extiende hasta un (1) año después de la notificación de la resolución correspondiente a la sentencia penal condenatoria firme.

202.4 En caso de que haya prescrito el plazo previsto en el numeral anterior, sólo procede demandar la nulidad ante el Poder Judicial vía el proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres (3) años siguientes a contar desde la fecha en que prescribió la facultad para declarar la nulidad en sede administrativa.

202.5 Los actos administrativos emitidos por consejos o tribunales regidos por leyes especiales, competentes para resolver controversias en última instancia administrativa, sólo pueden ser objeto de declaración de nulidad de oficio en sede administrativa por el propio consejo o tribunal con el acuerdo unánime de sus miembros. Esta atribución sólo podrá ejercerse dentro del plazo de un año contado desde la fecha en que el acto es notificado al interesado. También procede que el titular de la Entidad demande su nulidad en la vía de proceso contencioso administrativo, siempre que la demanda se interponga dentro de los tres años siguientes de notificada la resolución emitida por el consejo o tribunal. (Subrayado añadido)

"Artículo modificado por el artículo 2° del Decreto Legislativo N° 1272- Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo, promulgado el 20 de diciembre de 2016 y publicado en el Diario Oficial El Peruano el 21 de diciembre de 2016.

¹⁶ **TUO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 10.- Causales de nulidad

"Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

- 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
 - 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
- (...)"

¹⁷ **TUO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

"Son requisitos de validez de los actos administrativos:

- (...)
 - 2. Objeto o contenido.** - Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
- (...)"

Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)
5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y, derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad

norma señala como requisito de validez del acto administrativo que se encuentre debidamente motivado¹⁸; siendo que, dicha motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que justifican el acto adoptado.

23. En consecuencia, este Colegiado considera que debe analizarse los medios de prueba y argumentos planteados por el señor Monzón, así como la imputación realizada por la Secretaría Técnica, con la finalidad de advertir si se cumplieron con todos los requisitos de admisibilidad de la presente denuncia.
24. Así, del escrito de denuncia presentado por el señor Monzón se aprecia que el hecho denunciado está orientado a que el día 09 de agosto del 2024 no se le habría permitido el ingreso de dos hamburguesas a la sala de Cineplex. Al respecto, si bien es cierto, el señor Monzón denuncia el hecho denunciado como discriminación; en tanto, refiere que el haberle denegado de manera injustificada su ingreso a la sala de Cineplex con dos hamburguesas, revelaría el trato discriminatorio; asimismo, mediante resolución uno se le requirió que precise la índole del trato discriminatorio; por lo que, insistió en el hecho de no haberle permitido el ingreso de los productos antes referidos; asimismo, si bien preció lo referente al cambio de los términos y condiciones, lo hace a manera de narración de los hechos.
25. Aunado a ello, de los medios probatorios se advierte que el señor adjunta como medio probatorio los Términos y Condiciones – Compra Online donde se evidencia lo referente al ingreso de productos personales, iguales y/o similares a lo que venden en Cineplex; asimismo, la hoja de Reclamación N° 001297; y, la Resolución N° 467-2018/SPC-INDECOPI.
26. Sin embargo, de la imputación de cargos efectuada por la Secretaría Técnica, se advierte que, respecto de este hecho, se imputó que:
 - (i) El hecho que personal de Cineplex, sin que medie causa justificada, habría negado al señor Monzón el ingreso a las salas del cine con productos que no fueron adquiridos dentro del cine; podría configurar una afectación del derecho a recibir un trato justo equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivos de origen, raza, sexo, idioma, religión o cualquier otra índole, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en el artículo 38° del Código¹⁹.

administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.

¹⁸ **Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos**

“Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

4. Motivación. - El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

(...).”

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores

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

Calle Tacna N° 272 – 278 Centro Piura, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

- (ii) El hecho que Cineplex no habría brindado al señor Monzón información clara y completa respecto las características de los productos que se pueden ingresar a las salas del cine; podría configurar una infracción al deber de información, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 1° inciso 1° literal b), 2° inciso 1 y 2 del Código²⁰.
- (iii) El hecho que Cineplex habría modificado unilateralmente los términos y condiciones establecidos en su página web bajo los cuales el señor Monzón habría comprado su entrada el 09 de agosto de 2024, en tanto, al momento de ingresar a la sala del cine, le habría indicado que solo podía ingresar con productos de similar preparación a los que se venden en el cine; podría configurar una infracción al deber de protección mínima del contrato de consumo, por lo que, corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un posible incumplimiento a lo establecido en los artículos 47° inciso b) del Código²¹.
27. De esta manera se tiene, que el hecho principal fue disgregado e imputado bajo tres disposiciones diferentes; pues, se imputó la negativa de ingreso de las dos hamburguesas como discriminación; asimismo, como la falta de información y finalmente como el cambio unilateral de los términos y condiciones; sin embargo, el hecho principal de la denuncia es que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función “Deadpool & Wolverine” en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024.
28. Al respecto, es necesario precisar que se constituye como una facultad de la autoridad administrativa encauzar de oficio las denuncias a fin de perseguir las presuntas conductas infractoras correctas; por lo que, frente a una denuncia que

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren es tos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

20 **LEY N° 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:

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

Artículo 2.- Información relevante

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

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

Artículo 47.- Protección mínima del contrato de consumo

En los contratos de consumo se observa lo siguiente:

(...)

b. No pueden incluirse cláusulas o ejercerse prácticas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.

tenga fundamentos que no se constituyan infracciones o que solo formen parte de la narrativa de los hechos para argumentar el hecho denunciado principal, será la autoridad la encause el hecho al tipo administrativo.

29. El artículo 86 del TUO de la LPAG, regula los deberes de las autoridades en los procedimientos; y, refiere que son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...)

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

(...)

30. Por lo que, si bien el señor Monzón ha denunciado discriminación frente al presunto impedimento de ingreso con dos hamburguesas al establecimiento de Cineplex, lo cierto es que la autoridad al advertir que el hecho denunciado no se adecuaba al tipo administrativo, pudo encauzarlo de oficio y realizar el juicio de tipicidad correcto.

31. En ese sentido y considerando los argumentos antes expuestos, este Colegiado considera que, la Resolución N°2 del 29 de enero de 2025, fue expedida vulnerando el debido procedimiento y derecho de defensa; toda vez que, no se imputó adecuadamente lo denunciado por el señor Monzón; en tanto, se ha disgregado un solo hecho denunciado en tres imputaciones; y, a su vez imputó la conducta bajo el artículo 38° pese a que no correspondía tomar como acto de discriminación el hecho denunciado.

32. Por lo expuesto, corresponde declarar la nulidad de las imputaciones (i), (ii) y (iii) de la Resolución N°2 del 29 de enero de 2025, en tanto que, de la revisión de los argumentos y medios de prueba presentados, se puede advertir que el hecho denunciado no se ha imputado correctamente; en tanto, no correspondía disgregar el hecho denunciado en tres presuntas infracciones; pues, el supuesto de hecho se reduce a no haberle permitido al señor Monzón su ingreso al establecimiento de Cineplex con dos hamburguesas; por lo tanto, correspondía imputarse de la siguiente manera:

- (i) El hecho que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función "Deadpool & Wolverine" en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024, lo cual podría configurar una infracción al deber de idoneidad; por lo cual, corresponde tipificar la conducta bajo el artículo 19° del Código.

33. Sin perjuicio de lo expuesto, en aplicación del artículo 227° del TUO de la LPAG²² y del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227°.** - Resolución.

227.1 La resolución del recurso estimará en todo o en parte o desestimarás las pretensiones formuladas en el mismo o declarará su inadmisión 227.2 Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración

referida norma²³, atendiendo a que en el expediente obran suficientes elementos aportados por ambas partes para emitir un pronunciamiento sobre el fondo del procedimiento, corresponde a la Comisión, en vía de integración, emitir un pronunciamiento con relación a las conductas infractoras antes mencionadas.

3.2.2. Sobre el impedimento de ingresar dos hamburguesas

34. El señor Monzón denunció que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función “Deadpool & Wolverine” en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024.
35. Frente a ello, Cineplex sostiene que la restricción aplicada se debió 13 precisamente a los productos específicos con los que el señor Monzón intentó ingresar; en tanto, las hamburguesas que habría intentado ingresar el señor Monzón no cumplía con lo dispuesto por la Sala de Protección al Consumidor; pues, no eran productos iguales y/o similares a los que Cineplex vende en su establecimiento.
36. Al respecto, el artículo 173.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, mientras que el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que 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.
37. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
 - **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como

de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

(...)

1.10. Principio de eficacia. - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados. En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

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

Calle Tacna N° 272 – 278 Centro Piura, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.

38. El señor Monzón ofreció, entre otros, los siguientes medios de prueba: (i) Copia de los comprobantes de pago por las 2 entradas al cine; (ii) Copia de los comprobantes de pago por la compra de las 2 hamburguesas; (iii) Copia de los términos y Condiciones – Compra Online; (iv) Copia de la hoja de reclamación N° 001297.
39. Cineplex presentó, entre otros, los siguientes medios de prueba: (i) Reclamo del denunciante y su respectiva respuesta; (ii) Vídeos y Excel de capacitaciones llevadas a cabo por nuestro personal; (iii) Política de ingreso de productos y política de custodia de productos.
40. Ahora bien, conforme a lo expuesto en párrafos precedentes, y teniendo en cuenta la regla de la carga de la prueba establecida en el Código, primero corresponderá al consumidor acreditar la existencia del defecto en el producto o servicio adquirido, para una vez superada esta valla, sea el proveedor quien demuestre que el defecto no le es imputable a través de los argumentos o medios de prueba que pueda generar.
41. En virtud de ello, es necesario señalar que la carga probatoria – en primer lugar – corresponde al denunciante para evidenciar el defecto en el producto o servicio; para luego trasladar la responsabilidad al proveedor de acreditar la inexistencia de este o que existiendo la misma no le es imputable.
42. 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 afirman²⁴, salvo que exista prueba en contrario.
43. De la revisión de los medios probatorios adjuntos, se aprecia que el señor Monzón adquirió dos entradas para la función “Deadpool & Wolverine”, programada para el 09 de agosto del 2024.
44. Asimismo, de la revisión de la página [web https://www.Cineplex.com.pe](https://www.Cineplex.com.pe) en la sección “Dulcería”; así como, en los comunicados ubicados dentro de las salas del cine, se evidencia la lista de productos que Cineplex vende en sus establecimientos, y que se encuentran permitidos para su ingreso, como son: canchita, agua de mesa, gaseosas, **hot dog**, nachos y chocolates en diversas presentaciones.

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

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.

45. Al respecto, del escrito postulatorio del señor Monzón se aprecia que el día de la función; esto es, el 09 de agosto del 2024 intentó ingresar a ver su función con dos hamburguesas; por lo que, cuestiona el impedimento de ingreso con dichos productos; en tanto, se constituye como un producto similar. En ese sentido, el señor Monzón sostiene que la hamburguesa es un producto similar al ofertado por Cineplex; esto es, los hot dog; pues, ambos tienen pan, papas al hilo y carne.
46. Frente a ello, Cineplex sostiene que en virtud de lo precisado en la Resolución Final N° 0467-2018/SPC-INDECOPI, las hamburguesas no se constituyen como un producto similar ofertado en su establecimiento; pues, sostiene que el término "similar" debe ser leído como indica el Indecopi; es decir, similar será un producto que sea el mismo que vende Cineplex pero de otra marca.
47. Es por ello, que Cineplex sostiene que es un error del señor Monzón considerar que las hamburguesas son similares a los hot dogs solo porque están hechas de similar materia prima y presentación.
48. Por lo que, tomando en cuenta los argumentos de ambas partes, resulta controvertido determinar si el producto que intentó ingresar el señor Monzón a la sala de cine el 09 de agosto del 2024 es igual/similar al que vende Cineplex.
49. De lo precisado en el considerando veintiuno, corresponde recurrir a lo señalado en la parte considerativa de la Resolución Final N° 0467-2018/SPC-INDECOPI del 5 de marzo de 2018 antes citada con la finalidad de extraer lo que señala en cuanto a los productos similares. Tal como se cita a continuación:
- (...)
- Así, cuando esta Sala -en mayoría- se refiere a un producto de similares características a los que Cineplex vende en sus locales, se entiende que estos no deben ser necesariamente de la misma marca de aquellos productos que expende Cineplex, siendo que estos podrán ser de una marca distinta al vendido por el citado proveedor, siempre y cuando se trate del mismo tipo de producto. Por ejemplo: si Cineplex vende en su establecimiento chocolates de marca A, el consumidor podría ingresar a las salas con chocolates de marca B, C o D.*
- (...)
50. Es por ello, que Cineplex reduce su interpretación al ejemplo brindado por Sala; y, refiere que solo sí, la similitud del producto radica en la marca; por lo que, según la lógica seguida por Cineplex al citar el ejemplo de la Sala, hubiese sido un producto similar si el señor Monzón ingresaba con dos hot dog comprados en otro establecimiento o de pronto preparados por él.
51. Al respecto, dentro de la lista de productos que Cineplex vende en sus establecimientos, y que se encuentran permitidos para su ingreso, son los hot dog. Tal como se aprecia a continuación:

[IMAGEN EN LA SIGUIENTE PÁGINA]

Imagen N°1**COMBO HOT DOG OL**

01 HOT DOG + 01
BEBIDA**SABOR DE BEBIDA
SUJETO A DISPONIBILIDAD
DE STOCK

- 0 + S/19.00

**Canchita Gigante Mix**

La mejor opción para
compartir en pareja. *Canchita
sin refill

- 0 + S/27.00

**Hot Dog Jumbo**

Disfrútalo con papitas al hilo y
las salsas que prefieras

- 0 + S/13.50

52. Por un lado, el argumento del señor Monzón es que las hamburguesas si se constituyen como un producto similar al que vende Cineplant; sin embargo, contrariamente a ello, Cineplex sostiene que la similitud se determina en virtud de la marca; por lo que, las hamburguesas pese a que tienen la misma materia prima no se constituiría como un producto similar.
53. Tomando los argumentos esbozados en la Resolución Final N°0467-2018/SPC-INDECOPI del 5 de marzo de 2018, en el considerando número treinta dos, precisa lo siguiente:

(...)

Por otro lado, esta Sala estima importante resaltar que las precisiones realizadas previamente deberán ser cumplidas atendiendo a principios de razonabilidad y proporcionalidad, debiéndose entender que los productos permitidos deberán tener parámetros similares de presentación y cantidad, respecto de aquellos productos comercializados por Cineplex.

(...)

Lo subrayado es nuestro

54. Tomando en cuenta lo antes citado, se advierte que la Sala Especializada en materia de Protección al consumidor exige que al momento de determinar qué productos serán permitidos para su ingreso a las salas de cine, se haga en

observancia de los principios de razonabilidad y proporcionalidad; esto, en virtud de parámetros de similitud de presentación y cantidad.

55. Frente a ello, se advierte que existe una exigencia al momento de determinar el ingreso de los productos; pues, se advierte que el proveedor deberá hacerlo en virtud de los principios antes señalados.
56. La razonabilidad exige que la medida adoptada por el proveedor sea coherente con el fin que se persigue, que no se traduzca en una limitación innecesaria de los derechos del consumidor. Por su parte, la proporcionalidad impone que cualquier restricción debe ser idónea, necesaria y equilibrada frente al interés que se pretende proteger.
57. En ese sentido, la determinación respecto de sí un producto es similar o no a los ofertados por el establecimiento no se puede ejercer de manera absoluta o arbitraria, sino que debe sujetarse a los principios antes señalados tal como lo ha mencionado la Sala Especializa en Protección al Consumidor; por lo que, reducir la interpretación de similitud a la marca del producto en virtud de un ejemplo brindado por la Sala, resulta una interpretación restrictiva; pues, un producto no es semejante a otro solo por la marca; pues, hay características de semejanza como la materia prima, los acompañamientos, presentación, tamaño, las condiciones de consumo.
58. Por lo que, haciendo un símil respecto de la hamburguesa y el hod dog que oferta Cineplex, se aprecia que ambos tienen pan, ambos tienen papas al hilo y ambos tienen un acompañamiento, solo que por un lado es carne y por el otro lado es el hod dog; por tanto, hay semejanza en el producto; y no solo por la materia prima, sino también por la finalidad que tienen ambos productos; que no es sino, el consumo de un sangauche por parte del consumidor.
59. Así, cuando Cineplex sostiene que es erróneo el símil que hace el señor Monzón respecto de la similitud en virtud del ejemplo de Sala, se advierte que está reduciendo la interpretación a un solo párrafo de la resolución que cita; sin embargo, obvia otros considerandos que tienen otras exigencias para determinar el ingreso de los productos y la similitud de estos.
60. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Monzón contra Cineplex por infracción a lo establecido en el artículo 19°; en tanto, quedó acreditado que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función "Deadpool & Wolverine" en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024.

3.2.2. Sobre el hecho que Cineplex no habría tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297

61. El señor Monzón denunció que Cineplex no habría tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297 debido a que, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor no se consignó el nombre, DNI y cargo de la persona

que recibió el reclamo, tampoco consignó la fecha de la comunicación de la respuesta y no se suscribió la hoja de reclamación.

62. Frente a ello, Cineplex sostiene que el proveedor debe consignar su firma en la sección observaciones y acciones adoptadas por el proveedor. La respuesta es sencilla: cuando se haya llegado a un acuerdo el cual fue aceptado por el consumidor; sin embargo, en el presente caso no resultaba necesario colocar la firma y los datos a los que hace referencia; en tanto, no se llegó a un acuerdo. Asimismo, la hoja de reclamación cuenta con una fecha, la cual consta en la parte de arriba; aunado a ello, se encuentra firmada, y se le señaló expresamente que le iban a brindar una respuesta en el plazo de quince días hábiles improrrogables
63. Al respecto, el artículo 173.2 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que corresponde a los administrados aportar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones, mientras que el artículo 104° del Código señala que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre un producto o servicio determinado y que 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.
64. En ese sentido, y considerando lo establecido en el Código, la atribución de responsabilidad en la actuación de las partes del procedimiento se determina de la siguiente manera:
- **acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor.
65. El señor Monzón ofreció, entre otros, los siguientes medios de prueba: (i) Copia de los comprobantes de pago por las 2 entradas al cine; (ii) Copia de los comprobantes de pago por la compra de las 2 hamburguesas; (iii) Copia de los términos y Condiciones – Compra Online; (iv) Copia de la hoja de reclamación N° 001297.
66. Cineplex presentó, entre otros, los siguientes medios de prueba: (i) Reclamo del denunciante y su respectiva respuesta; (ii) Vídeos y Excel de capacitaciones llevadas a cabo por nuestro personal; (iii) Política de ingreso de productos y política de custodia de productos.
67. Ahora bien, conforme a lo expuesto en párrafos precedentes, y teniendo en cuenta la regla de la carga de la prueba establecida en el Código, primero corresponderá al consumidor acreditar la existencia del defecto en el producto o servicio adquirido, para una vez superada esta valla, sea el proveedor quien

demuestre que el defecto no le es imputable a través de los argumentos o medios de prueba que pueda generar.

68. En virtud de ello, es necesario señalar que la carga probatoria – en primer lugar – corresponde al denunciante para evidenciar el defecto en el producto o servicio; para luego trasladar la responsabilidad al proveedor de acreditar la inexistencia de este o que existiendo la misma no le es imputable.
69. Al respecto, en el subcapítulo III que versa sobre libro de reclamaciones, se regula en el artículo 150° lo que respecta al libro de reclamaciones; asimismo, en el artículo 151° lo referente a la exhibición del libro de reclamaciones y finalmente en el artículo 152° la entrega del libro de reclamaciones; por lo que, en virtud de los antes precisado se aprecia que no existe tipo administrativo que verse sobre el llenado incorrecto del libro de reclamaciones.
70. Asimismo, es necesario precisar que las disposiciones antes señaladas se constituyen como disposiciones en blanco; pues, se aprecia la remisión a otro dispositivo legal; que no es sino, el reglamento del libro de reclamaciones. Al respecto, del reglamento se aprecia que dentro de las obligaciones y responsabilidades del proveedor no se encuentra que la sección de observaciones y acciones adoptadas deba ser llenada.
71. Frente a ello, tomando en cuenta que el hecho denunciado no se constituye como una infracción; en tanto, no se adecua al tipo administrativo, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Monzón contra Cineplex por infracción a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código; en tanto, quedó acreditado que el no haber tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297 debido a que, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor no se consignó el nombre, DNI y cargo de la persona que recibió el reclamo, tampoco consignó la fecha de la comunicación de la respuesta y no se suscribió la hoja de reclamación, no constituye infracción.

3.2.3. Sobre la no respuesta al reclamo del 9 de agosto de 2024

72. El señor Monzón denunció que Cineplex no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzón el 09 de agosto de 2024.
73. Por su parte, el Cineplex formuló allanamiento a la imputación realizada, a través de la presentación de su escrito de descargos.
74. Siendo así, respecto al allanamiento, el numeral 3 de las circunstancias atenuantes establecidas por el artículo 112° del Código, modificado por el Decreto Legislativo 1390, establece lo siguiente: “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.”

75. En la misma línea, los incisos e) y f) del numeral 29 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impone una sanción pecuniaria aplicando el atenuante de graduación de sanción.
76. En el caso en concreto el Cineplex formuló allanamiento, dentro del plazo legal para presentar sus descargos.
77. A criterio de la Comisión, se considera que el Cineplex planteó expresamente allanamiento de forma válida, por lo tanto, corresponde tenerlo en cuenta y determinar la responsabilidad del denunciado, con lo cual carece de objeto efectuar un análisis de fondo.
78. En ese sentido, se tiene por allanado al Cineplex; y, en consecuencia, aplicar los efectos de este, los que se encuentran recogidos en la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI. Por tanto, la Comisión considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria ni condenar al pago de costos.
79. En atención a lo expuesto, esta Secretaría Técnica considera que corresponde declarar fundada la denuncia presentada por el señor Monzón contra Cineplex por infracción a lo establecido en el artículo 24° inciso 1 del Código; ya que en mérito del allanamiento quedó acreditado que no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzón el 09 de agosto de 2024

3.2.4. Sobre el hecho que Cineplex no habría capacitado y fiscalizado a su personal

80. El señor Monzón denunció que Cineplex no habría capacitado y fiscalizado a su personal, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzón con dos hamburguesas.
81. Frente a ello, Cineplex sostiene no es competencia de Indecopi verificar si su personal está bien capacitado y si se realiza fiscalización al personal de Cineplex; asimismo, que muestran su total rechazo en tanto el Indecopi está adoptando una postura reguladora o fiscalizadora ex ante.
82. De manera previa es preciso señalar que el Código, tutela la relación de consumo, por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un



proveedor a cambio de una contraprestación económica. Al respecto es de señalar que son partes de dicha relación, el consumidor y el proveedor.

83. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
84. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo²⁵. Así, la Administración²⁶ resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
85. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de la denuncia ante Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme el artículo 427° del Código Procesal Civil y al artículo 108° del Código. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular. Por lo que se justifica la necesidad de la administración de determinar la existencia de legitimidad para obrar de ambas partes ante de analizar la existencia de una infracción.
86. Asimismo, la legitimidad para obrar es una de las condiciones del ejercicio válido de la acción, que en la doctrina ha sido conceptualizada de distintos modos: a) como la relación lógica de correspondencia que existe o debe existir entre el demandante concretamente considerado y la persona a quien en abstracto la norma jurídica confiere el derecho (legitimidad activa), o entre el demandado concretamente considerado y la persona que en abstracto debe cumplir una obligación (legitimidad pasiva) ; b) también como la posición habilitante para formular una pretensión o para contradecirla, y que surge de la afirmación de ser titular de un derecho (legitimidad activa) o de la imputación de una obligación o deber jurídico (legitimidad pasiva). En consecuencia, cuando el Juez examina si el demandado tiene o no legitimidad para obrar, debe verificar si existe esa relación formal de correspondencia; o, en la otra acepción, si es la persona habilitada para contradecir la pretensión.
87. En ese sentido, el concepto de legitimidad para obrar no versa sobre la titularidad del derecho o de la obligación sustancial, dado que puede existir perfectamente la legitimidad y, no obstante declararse en la resolución final que el derecho o la obligación invocada en la denuncia realmente no existió.

²⁵ MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. P. 53.

88. Este concepto es compartido por el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente 3610-2008-PA/TC emitida el 27 de agosto de 2008, que estableció que: "(...) 6. (...) la legitimidad para obrar constituye una condición esencial para iniciar el proceso. 7. Cuando se plantea lo que es la legitimidad para obrar se alude específicamente a la capacidad legal que tenga un demandante para interponer su acción y plantear su pretensión a efectos de que el juez analice y verifique tal condición para admitir la demanda.
89. La legitimidad para obrar es la posición habilitante en la que se encuentra una persona para poder plantear determinada pretensión en un proceso. En ese caso, la posición habilitante para poder plantear una pretensión en un proceso se le otorga a quien afirmar ser parte en la relación jurídico-sustantiva que da origen al conflicto de intereses. En ese sentido, tendrá legitimidad para obrar, en principio, quien en un proceso afirme ser titular del derecho que se discute (...)"
90. Así, no resulta suficiente afirmar en la denuncia que se tiene legitimidad para obrar, sino que es necesario que tal presupuesto procesal fluya de su texto, debido a que podría ocurrir que se afirme su existencia – invocación –; sin embargo, de los hechos sustentatorios de la pretensión se desprende que el actor carezca en forma evidente, en cuyo supuesto se deberá declarar in limine su improcedencia.
91. Conviene señalar que aun cuando el denunciante haya presentado en su denuncia argumentos de fondo y medios probatorios, la autoridad administrativa en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado. Pues los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar²⁷.
92. En el presenta caso, el señor Monzón habría cuestionado que Cineplex no habría capacitado y fiscalizado correctamente a su personal respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine; por lo que, no le permitieron el ingreso de dos hamburguesas.
93. No obstante, es importante mencionar que lo señalado en el párrafo anterior no configura una presunta infracción a los artículos del Código; y, a su vez no es un hecho que deba ser denunciado por el señor Monzón; en tanto, no se trataría de una afectación particular y concreta al denunciante.
94. En ese sentido, el señor Monzón no se encuentra legitimado para denunciar a Cineplex por el hecho de que no habría capacitado y fiscalizado correctamente a su personal respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o

²⁷ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p.24.



restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine; en tanto, se ha verificado que, el hecho versa sobre capacitaciones y fiscalización; por lo que, no se constituye como una infracción pasible de denuncia.

95. Por lo tanto, corresponde declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Monzón contra Cineplex, al haberse verificado que el señor Monzón carece de legitimidad para obrar activa en el presente procedimiento, en aplicación del literal e) del artículo 108° del Código.

3.2.5. Sobre la responsabilidad del señor Soriano

96. El señor Monzón denunció que el señor Soriano, en su calidad de Gerente General de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzón con dos hamburguesas.
97. Frente a ello, el señor Soriano sostiene que el denunciante ni siquiera ha mostrado o acreditado que existía una obligación legal de hacerlo sobre el tema materia de denuncia; asimismo, que de la imputación no se evidencia de ninguna manera alguna afectación individual del señor Monzón, en tanto, en palabras directas, al denunciante no debería interesarle cómo se capacita al personal de Cineplex; y, la sola alegación del denunciante que se debía incluirme en la investigación no debió bastar para que la Secretaría Técnica realice la presente imputación, dado que se debió realizar un encauzamiento de oficio considerando los criterios ya establecidos por la Sala sobre la responsabilidad de los representantes.
98. De manera previa es preciso señalar que el Código, tutela la relación de consumo, por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Al respecto es de señalar que son partes de dicha relación, el consumidor y el proveedor.
99. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
100. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo²⁸. Así, la Administración²⁹ resolverá el fondo de la cuestión

²⁸ MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. P. 53.

denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.

101. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de la denuncia ante Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme el artículo 427° del Código Procesal Civil y al artículo 108° del Código. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular. Por lo que se justifica la necesidad de la administración de determinar la existencia de legitimidad para obrar de ambas partes antes de analizar la existencia de una infracción.
102. Asimismo, la legitimidad para obrar es una de las condiciones del ejercicio válido de la acción, que en la doctrina ha sido conceptuada de distintos modos: a) como la relación lógica de correspondencia que existe o debe existir entre el demandante concretamente considerado y la persona a quien en abstracto la norma jurídica confiere el derecho (legitimidad activa), o entre el demandado concretamente considerado y la persona que en abstracto debe cumplir una obligación (legitimidad pasiva) ; b) también como la posición habilitante para formular una pretensión o para contradecirla, y que surge de la afirmación de ser titular de un derecho (legitimidad activa) o de la imputación de una obligación o deber jurídico (legitimidad pasiva). En consecuencia, cuando el Juez examina si el demandado tiene o no legitimidad para obrar, debe verificar si existe esa relación formal de correspondencia; o, en la otra acepción, si es la persona habilitada para contradecir la pretensión.
103. En ese sentido, el concepto de legitimidad para obrar no versa sobre la titularidad del derecho o de la obligación sustancial, dado que puede existir perfectamente la legitimidad y, no obstante declararse en la resolución final que el derecho o la obligación invocada en la denuncia realmente no existió.
104. Este concepto es compartido por el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente 3610-2008-PA/TC emitida el 27 de agosto de 2008, que estableció que: "(...) 6. (...) la legitimidad para obrar constituye una condición esencial para iniciar el proceso. 7. Cuando se plantea lo que es la legitimidad para obrar se alude específicamente a la capacidad legal que tenga un demandante para interponer su acción y plantear su pretensión a efectos de que el juez analice y verifique tal condición para admitir la demanda.
105. La legitimidad para obrar es la posición habilitante en la que se encuentra una persona para poder plantear determinada pretensión en un proceso. En ese caso, la posición habilitante para poder plantear una pretensión en un proceso se le otorga a quien afirmar ser parte en la relación jurídico-sustantiva que da origen al conflicto de intereses. En ese sentido, tendrá legitimidad para obrar, en principio, quien en un proceso afirme ser titular del derecho que se discute (...)"
106. Así, no resulta suficiente afirmar en la denuncia que se tiene legitimidad para obrar, sino que es necesario que tal presupuesto procesal fluya de su texto, debido



a que podría ocurrir que se afirme su existencia – invocación -; sin embargo, de los hechos sustentatorios de la pretensión se desprende que el actor carezca en forma evidente, en cuyo supuesto se deberá declarar in limine su improcedencia.

107. Conviene señalar que aun cuando el denunciante haya presentado en su denuncia argumentos de fondo y medios probatorios, la autoridad administrativa en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado. Pues los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar³⁰.
108. En el presenta caso, el señor Monzón habría cuestionado que el señor Soriano en su calidad de Gerente General de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex.
109. No obstante, es importante mencionar que lo señalado en el párrafo anterior no configura una presunta infracción a los artículos del Código; y, a su vez no es un hecho que deba ser denunciado por el señor Monzón; en tanto, no se trataría de una afectación particular y concreta al denunciante.
110. En ese sentido, el señor Monzón no se encuentra legitimado para denunciar a Cineplex por el hecho de que no habría capacitado y fiscalizado correctamente a su personal respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine; en tanto, se ha verificado que, el hecho versa sobre capacitaciones y fiscalización; por lo que, no se constituye como una infracción pasible de denuncia; y a su vez, no se trataría de una afectación particular y concreta al denunciante.
111. Por lo tanto, corresponde declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Monzon contra Cineplex, al haberse verificado que el señor Monzón carece de legitimidad para obrar activa en el presente procedimiento, en aplicación del literal e) del artículo 108° del Código.

3.2.6. Sobre la responsabilidad del señor Dasso

112. El señor Monzón denunció que el señor Dasso, en su calidad de presidente del directorio de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzón con dos hamburguesas.

³⁰ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p.24.



113. Frente a ello, el señor Dasso sostiene que el denunciante ni siquiera ha mostrado o acreditado que existía una obligación legal de hacerlo sobre el tema materia de denuncia; asimismo, que de la imputación no se evidencia de ninguna manera alguna afectación individual del señor Monzón, en tanto, en palabras directas, al denunciante no debería interesarle cómo se capacita al personal de Cineplex; y, la sola alegación del denunciante que se debía incluirme en la investigación no debió bastar para que la Secretaría Técnica realice la presente imputación, dado que se debió realizar un encauzamiento de oficio considerando los criterios ya establecidos por la Sala sobre la responsabilidad de los representantes.
114. De manera previa es preciso señalar que el Código, tutela la relación de consumo, por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Al respecto es de señalar que son partes de dicha relación, el consumidor y el proveedor.
115. Los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar.
116. La legitimidad para obrar es la cualidad que corresponde a los sujetos de la relación jurídica sustancial, cuando esta última sea deducida en juicio, para ser parte en la relación jurídica procesal que se forme, pues solo cuando estas personas figuren como partes del proceso, la pretensión podrá ser examinada en cuanto al fondo³¹. Así, la Administración³² resolverá el fondo de la cuestión denunciada siempre que haya identidad entre los sujetos intervinientes en los hechos analizados y los sujetos intervinientes en el procedimiento.
117. En este orden de ideas, un requisito de procedencia de la denuncia ante Indecopi en materia de protección al consumidor es la legitimidad para obrar, conforme el artículo 427° del Código Procesal Civil y al artículo 108° del Código. En efecto, pese a que los procedimientos administrativos sobre protección al consumidor iniciados a instancia de parte, como el presente, implican el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración, no es menos cierto que en ellos se discuten derechos subjetivos e intereses legítimos de índole particular. Por lo que se justifica la necesidad de la administración de determinar la existencia de legitimidad para obrar de ambas partes ante de analizar la existencia de una infracción.
118. Asimismo, la legitimidad para obrar es una de las condiciones del ejercicio válido de la acción, que en la doctrina ha sido conceptualizada de distintos modos: a) como la relación lógica de correspondencia que existe o debe existir entre el demandante concretamente considerado y la persona a quien en abstracto la norma jurídica confiere el derecho (legitimidad activa), o entre el demandado concretamente considerado y la persona que en abstracto debe cumplir una

³¹ MATHEUS LOPEZ, Carlos Alberto. Teoría General del Proceso. El Litisconsorcio Necesario. Ara Editores. 1999. P. 53.



obligación (legitimidad pasiva) ; b) también como la posición habilitante para formular una pretensión o para contradecirla, y que surge de la afirmación de ser titular de un derecho (legitimidad activa) o de la imputación de una obligación o deber jurídico (legitimidad pasiva). En consecuencia, cuando el Juez examina si el demandado tiene o no legitimidad para obrar, debe verificar si existe esa relación formal de correspondencia; o, en la otra acepción, si es la persona habilitada para contradecir la pretensión.

119. En ese sentido, el concepto de legitimidad para obrar no versa sobre la titularidad del derecho o de la obligación sustancial, dado que puede existir perfectamente la legitimidad y, no obstante declararse en la resolución final que el derecho o la obligación invocada en la denuncia realmente no existió.
120. Este concepto es compartido por el Tribunal Constitucional en la Sentencia recaída en el Expediente 3610-2008-PA/TC emitida el 27 de agosto de 2008, que estableció que: “(...) 6. (...) la legitimidad para obrar constituye una condición esencial para iniciar el proceso. 7. Cuando se plantea lo que es la legitimidad para obrar se alude específicamente a la capacidad legal que tenga un demandante para interponer su acción y plantear su pretensión a efectos de que el juez analice y verifique tal condición para admitir la demanda.
121. La legitimidad para obrar es la posición habilitante en la que se encuentra una persona para poder plantear determinada pretensión en un proceso. En ese caso, la posición habilitante para poder plantear una pretensión en un proceso se le otorga a quien afirmar ser parte en la relación jurídico-sustantiva que da origen al conflicto de intereses. En ese sentido, tendrá legitimidad para obrar, en principio, quien en un proceso afirme ser titular del derecho que se discute (...)”.
122. Así, no resulta suficiente afirmar en la denuncia que se tiene legitimidad para obrar, sino que es necesario que tal presupuesto procesal fluya de su texto, debido a que podría ocurrir que se afirme su existencia – invocación –; sin embargo, de los hechos sustentatorios de la pretensión se desprende que el actor carezca en forma evidente, en cuyo supuesto se deberá declarar in limine su improcedencia.
123. Conviene señalar que aun cuando el denunciante haya presentado en su denuncia argumentos de fondo y medios probatorios, la autoridad administrativa en salvaguarda de los intereses públicos y el principio de legalidad deberá corroborar siempre la concurrencia de los requisitos de procedencia de toda denuncia presentada antes de emitir una resolución sobre el fondo de lo peticionado. Pues los presupuestos procesales constituyen elementos indispensables que permiten a la autoridad administrativa dictar un pronunciamiento válido sobre el fondo de la controversia. Como lo señala la doctrina procesal, los presupuestos procesales son la competencia del juez, la capacidad de las partes, las formas esenciales del procedimiento, el interés para obrar y la legitimidad para obrar³³.
124. En el presente caso, el señor Monzón habría cuestionado que el señor en su calidad de presidente del directorio de Cineplex, habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción

³³ MONROY GALVEZ, Juan. Las Excepciones en el Código Procesal Civil Peruano. En: Themis 27, p.24.

administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex.

125. No obstante, es importante mencionar que lo señalado en el párrafo anterior no configura una presunta infracción a los artículos del Código; y, a su vez no es un hecho que deba ser denunciado por el señor Monzón; en tanto, no se trataría de una afectación particular y concreta al denunciante.
126. En ese sentido, el señor Monzón no se encuentra legitimado para denunciar al señor Dasso por el hecho de que no habría capacitado y fiscalizado correctamente a su personal respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine; en tanto, se ha verificado que, el hecho versa sobre capacitaciones y fiscalización; por lo que, no se constituye como una infracción pasible de denuncia; y a su vez, no se trataría de una afectación particular y concreta al denunciante.
127. Por lo tanto, corresponde declarar improcedente la denuncia presentada por el señor Monzón contra Cineplex, al haberse verificado que el señor Monzón carece de legitimidad para obrar activa en el presente procedimiento, en aplicación del literal e) del artículo 108° del Código.

3.2.7. Sobre la medida correctiva

128. El artículo 114° del Código³⁴ faculta a la Comisión, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores una o más medidas correctivas reparadoras o complementarias, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.
129. El artículo 116° del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas complementarias que considere pertinentes y tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
130. Al respecto, el señor Monzón solicitó, en calidad de medida correctiva las siguientes: (i) la devolución de la suma de S/ 14.00 por concepto de 02 entradas al cine; (ii) la devolución de la suma de S/ 20.40 por la compra de 02 hamburguesas en el exterior del establecimiento de Cineplex; (iii) se ordene a Cineplex cumplir íntegramente con el mandato establecido en la Resolución N° 0467-2018/SPC-INDECOPI, y se le prohíba establecer nuevos requisitos para el ingreso de alimentos de similares características a los que vende en sus locales; (iv) se ordene a Cineplex el cese de actos de discriminación; (v) se ordene a Cineplex que brinde una capacitación sobre prevención de discriminación a todos

³⁴ **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.

los trabajadores de su establecimiento que: a) participen en la supervisión y/o revisión de los alimentos que se ingresan a salas y, b) a los principales directivos de la empresa (directores, gerentes, jefes, administradores o rangos similares); (vi) se ordene a Cineplex, complementar en todos sus locales comerciales un listado de los productos que puedan ser adquiridos en el exterior de sus cines que se consideren similares al Sandwich de Hot Dog que comercializa, debiendo tener en cuenta que el término "similar", abarca todo aquello que tiene semejanza o analogía con algo; con la finalidad de evitar incertidumbre en los consumidores y usuarios; y, (vii) se ordene a Cineplex dar respuesta a la Hoja de Reclamación N° 001297, interpuesto el día 09 de agosto del 2024, en su libro de reclamaciones físico de su sede Real Plaza Piura. Asimismo, solicitó el pago de costas y costos del procedimiento.

131. Al haberse determinado la responsabilidad de Cineplex, esta Secretaría Técnica considera que corresponde ordenarle como medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con abstenerse de impedir el ingreso de alimentos similares o iguales a los que pone a disposición Cineplex, a sus salas de cine; asimismo, que cumpla con devolver al señor Monzón la suma de S/14.00 soles por concepto de dos entradas al cine; y, la devolución de los S/20.40 soles por concepto de hamburguesas.
132. La segunda medida correctiva se justifica en el hecho de que el impedimento de ingreso de los alimentos a la Sala de Cine truncó que el consumidor haga uso adecuado del servicio; pues, la restricción de su ingreso junto con los alimentos antes señalados perjudicó el desarrollo normal de un consumidor que paga por un servicio de cine.
133. Respecto de la solicitud de medida correctiva que versa sobre la devolución de los 20.40 por concepto de hamburguesas, si bien se aprecia de los medios probatorios un comprobante por el monto de 20.40 por concepto de hamburguesas; no corresponde dictarla como medida correctiva; pues, en principio no se constituye como parte de la relación de consumo entre Cineplex y el señor Monzón; y, tampoco se aprecia la finalidad que se le haya dado a las mismas.
134. En cuanto a la solicitud de medida correctiva que versa sobre la capacitación del personal de Cineplex; en tanto, dicha imputación se ha declarado improcedente no corresponde dictarla como medida correctiva; máxime, si por la naturaleza de la solicitud se aprecia que no le correspondería a este órgano resolutorio dictar medidas relacionadas al personal de Cineplex.
135. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, a Cineplex deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código.
136. Debe advertirse a Cineplex que, según lo establecido en el artículo 117° del Código, si el obligado a cumplir con una medida correctiva 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), y en caso de persistir el incumplimiento el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

137. No obstante, la facultad del Indecopi de duplicar la multa impuesta al proveedor en caso de incumplimiento, la ejecución de la medida correctiva a favor del consumidor constituye una facultad exclusiva del Poder Judicial. Por estas razones, el artículo 115.6° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto por el artículo 688° del Código Procesal Civil, y que la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
138. Asimismo, debe informarse al denunciante que, en caso Cineplex incumpla con la medida correctiva impuesta, deberá presentar la correspondiente denuncia por incumplimiento de medida correctiva ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, cumpliendo los requisitos que establece el TUPA del Indecopi para tal efecto.

3.2.8. Graduación de la sanción:

139. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, de conformidad con el Decreto Supremo 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), vigente a partir del 15 de junio de 2021, y aplicable a los procedimientos iniciados a partir de dicha fecha, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología.
140. Siendo así, el referido Decreto Supremo establece que el órgano resolutivo debe elegir el "Método basado en valores preestablecidos siempre que se cumplan con la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
- (i) Se desarrolló por un periodo menor a dos años.
 - (ii) No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
 - (iii) Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
141. Y que, ante el incumplimiento de una de las tres condiciones corresponde utilizar el método Ad – Hoc, por lo que, en el presente caso, al tratarse de infracciones que no han incumplido ningún requisito del método preestablecido, corresponde calcular la multa con dicho método.
142. No obstante, esta Secretaría Técnica no cuenta con un ítem adecuado según la calculadora de multas que se adecue al hecho materia de denuncia.

143. Por tal motivo, en el presente caso, se considera pertinente utilizar los criterios de graduación establecidos en el artículo 112° del Código, para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
144. De conformidad con lo establecido por el artículo 110° del Código, la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
- a) Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - b) Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - c) Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT
145. El artículo 112° del Código establece que para graduar la sanción se podrán tener en consideración, para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:
- El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción;
 - La probabilidad de detección de la infracción.
 - El daño resultante de la infracción.
 - Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 - La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 - Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Considerándose circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

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

- En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza 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.
 - 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:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
146. En cumplimiento de las normas citadas, corresponde analizar los criterios que esta Secretaría Técnica considera aplicar para calificar y graduar la sanción que corresponde en el presente caso.
- (i) Respecto a la probabilidad de detección: este criterio permite clasificar las infracciones en:
- Fácilmente detectables: entendidas como aquellas infracciones en las que existe un consumidor afectado, con interés particular inmediato en denunciar y cuyo aporte probatorio permite verificar la infracción, en cuyo caso se puede valorar como leve la infracción.
 - Poco detectables: se califica de esta manera a aquellas infracciones en las que las pruebas presentadas por el consumidor afectado en su denuncia resultan insuficientes, siendo necesaria una labor de investigación por parte de la Comisión. De verificarse este nivel de detección la infracción podría calificarse como grave.

- Casi indetectables: son aquellas infracciones realizadas casi en secreto, en las que resulta necesario, además de desarrollar las facultades de investigación de la Comisión de manera rigurosa, solicitar informes técnicos o pericias a cargo de terceros especialistas. Este nivel de detección bastaría para calificar la infracción como muy grave.

Del análisis del presente caso, se aprecia que la infracción es fácilmente detectable, en tanto ha sido suficiente la interposición de la denuncia para evidenciar la infracción. Por consiguiente, corresponde calificar esta infracción como leve.

- (ii) Respecto a la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación al patrimonio del consumidor: En cuanto a este criterio, sin entrar a evaluar la efectiva ocurrencia del daño, podemos ubicar las siguientes escalas:

- Daños patrimoniales: lucro cesante y daño emergente. Los daños que tengan esta naturaleza darían lugar a que la infracción se califique como leve.
- El daño no patrimonial consistente en daño moral. Los daños que tengan esta naturaleza darían lugar a que la infracción sea calificada según este criterio como grave.
- El daño no patrimonial consistente en daño a la persona. Los daños que tengan esta naturaleza darían lugar a que la infracción sea calificada como muy grave.

Del análisis del presente caso, esta Secretaría Técnica considera que estamos frente a un daño patrimonial; pues, el señor se vio afectado; en tanto, compró dos hamburguesas y no puedo ingresarlas; por lo que se cataloga dicho daño como leve.

- (iii) Respecto al daño resultante de la infracción: En cuanto a este criterio, en opinión de esta Comisión, el mismo alude a la entidad o dimensión del daño, y pueden establecerse las siguientes escalas:

- Daño potencial, existente cuando no hay daño real demostrado. Según este criterio la infracción puede catalogarse como leve.
- Daño apreciable cuantitativa o cualitativamente. Según este criterio la infracción puede calificarse como grave.
- Daño apreciable cualitativa o cuantitativamente como de gran importancia. Según este criterio la infracción puede calificarse como muy grave.

Con relación a la infracción detectada, esta Secretaría Técnica considera que el daño resultante es apreciable cualitativamente de gran importancia, en tanto, se habría vulnerado las expectativas del señor Monzón de ingresar con sus dos hamburguesas. Por lo tanto, corresponde señalar que por la sola aplicación de este criterio la infracción debería calificarse como muy grave.



- 147. Luego de no efectuar el análisis de los criterios aplicables al presente caso, y habiéndose ponderado la calificación que por sí solos otorga cada uno de ellos a la infracción, resulta que ésta debe calificarse como grave en el presente caso.
- 148. En el caso, se ha determinado que Cineplex infringió las normas establecidas en el Código, por ello, la Secretaría Técnica considera que debe sancionarlo con una multa ascendente a tres (3) UIT.

De la no respuesta del reclamo N°4 dentro del plazo legal establecido

- 149. Habiéndose verificado las infracciones administrativas cometidas por el denunciado corresponde determinar la sanción aplicable.
- 150. Al respecto, con la finalidad de asignarle la valoración respectiva sobre la nueva graduación de multas, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, en el presente procedimiento se ha tenido en cuenta el Padrón de contribuyentes de la Sunat del 2023, siendo la base de datos que contiene el tamaño de empresa en dicho año, en el cual se advierte que la denunciada está calificada como una “gran empresa”, siendo así y en mérito a la base de datos mencionada, se procederá con dicha calificación descrita, tal como se verifica a continuación:

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC

RUC	20.429.683.581	Colocar el RUC del sancionado.
Nombre o razón social 1/	CINEPLEX S.A	
Tamaño de empresa 2/	Gran empresa	
Facturación anual máxima (S/) 3/	99.000.000	

Notas:

- El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa.
 - Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000.
 - 1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.
 - 2/ Tamaño de empresa en el 2023 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat.
 - 3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente. Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 99 000 000 soles.
- Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2023.

- 151. Según el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, las multas a imponer se estiman con una nueva metodología; para el caso del OPS, CPC y SPC, se estima la Multa Base Preestablecida, conforme a tres etapas: Etapa I - Multa Base, Etapa II - Multa Preliminar y Etapa III - Multa Final.
- 152. En ese orden de ideas, respecto a la Etapa I - Multa Base, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo II del decreto supremo: Estimación de la multa base de acuerdo con cada una de las aproximaciones metodológicas, de forma específica el inciso A.4, en el cual se establecen los Métodos de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, estimándose que la Multa Base (m) se determina multiplicando un primer componente de valores preestablecidos según la afectación y el tamaño del infractor (ki,j) por un segundo componente que denominan Factor de Duración (Dt), conforme la siguiente expresión:

$$"m = k_{i,j} \times Dt^{35}$$

153. Por lo tanto, en mérito a dicha fase el órgano resolutorio procede a hacer la siguiente aplicación de sanción de manera independiente respecto a cada infracción efectuada:

Sobre la no respuesta dentro del plazo legal al reclamo n°4 del 27 de junio de 2023

$$m = 10^1 \times 1.0^2 = 10$$

1. **Tipo de Infracción:** No atender o no responder el reclamo.
2. **Duración de la infracción:** Si la infracción es instantánea, corresponde el valor de 1.0.

154. Asimismo, respecto a la Etapa II - Multa Preliminar, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I del decreto supremo: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso B, en el cual se establece la valoración de atenuantes y agravantes, a través del factor "f". Para determinar el valor del factor F; en caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor "f" es equivalente a la unidad ($f = 1$ o 100%), y, en caso de verificar circunstancias agravantes o atenuantes, se debe establecer el porcentaje en que cada atenuante y/o agravante disminuye y/o aumenta, respectivamente, conforme a la siguiente expresión: " $f = 1 + (f_1 + f_2 + \dots + f_n)^{36}$ "; por lo tanto, la fórmula respecto a la Multa Preliminar es:

$$"M = m \times f"$$

Sobre la no respuesta al reclamo

155. Finalmente, respecto a la Etapa III - Multa Final, se deberá traer a colación lo analizado en el Capítulo I del decreto supremo: Pasos para la estimación de multas, de forma específica en su inciso C, en el cual se establece un ajuste de la multa según sus topes legales; es decir, se verifica que la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en su marco normativo, en caso contrario, debe limitar

35

Decreto Supremo 32-2021-PCM

A.4 Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC, así como en los casos de CCD, SDC, DSD, DDA, DIN y SPI

a) Determinación de $k_{i,j}$:

El primer componente ($k_{i,j}$) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación (subíndice i) y en columnas según el tamaño de infractor (subíndice j).

- Para corroborar el tipo de afectación, según tipo de infracción, consultar **CUADRO 16**.

- Para corroborar el monto preestablecido de $k_{i,j}$, por tamaño del infractor, según tipo e afectación, consultar **CUADRO 18**.

b) Determinación del factor de Duración (Dt):

El factor de Duración (Dt) se encuentra asociado al tiempo de duración de la infracción medido en meses hasta el tope de dos años (o 24 meses). Para corroborar el factor de duración Dt consultar **CUADRO 23**.

36

Decreto Supremo 32-2021-PCM

Capítulo I: Pasos para la estimación de multas

B. Valoración de atenuantes y agravantes (f)

En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo. Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita. Para corroborar las circunstancias agravantes y atenuantes con sus respectivos porcentajes de aumento y reducción, consulta **CUADRO 2**.

el monto de la multa final al valor del tope establecido en el Código³⁷, por lo que en dicho caso en particular, no aplica para el denunciado.

156. Por lo tanto, la multa estipulada aplicable al denunciado respecto al hecho infractor materia de denuncia es un total de 10 UIT de acuerdo con el siguiente detalle:

Infracción	Sanción
Por infracción al artículo 24° inciso 1 del Código, Cineplex no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzón el 09 de agosto de 2024; podría involucrar un incumplimiento al deber de atención de reclamos.	10 UIT
TOTAL	10 UIT

157. Sin perjuicio de ello, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 29° inciso e) de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI, que señala que en caso de que el allanamiento se presente dentro del plazo establecido para presentar los descargos, la sanción a imponerse al denunciado sería una amonestación, tal y como se puede apreciar 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 resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

(...)

e) **Cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.**

(...)”

37

Ley 29571: CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 110.- Sanciones administrativas:

El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.

b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.

c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se acredite dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

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

Calle Tacna N° 272 – 278 Centro Piura, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

158. En ese sentido, habiéndose verificado que el Cineplex presentó allanamiento dentro del plazo para presentar sus descargos respecto del extremo denunciado, corresponderá sancionarlo con Amonestación, conforme al cuadro siguiente:

Infracción	Sanción
Por infracción al artículo 24° inciso 1 del Código, Cineplex no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzón el 09 de agosto de 2024; podría involucrar un incumplimiento al deber de atención de reclamos.	Amonestación
TOTAL	Amonestación

3.2.9. Costas y costos del procedimiento

159. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807 - Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, la Comisión puede ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente³⁸.
160. Por los argumentos anteriormente señalados y teniendo en cuenta que se ha acreditado la responsabilidad de la denunciada en el hecho imputado, la Secretaría Técnica considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la denunciante en el procedimiento.
161. Sin embargo, se verifica que al Cineplex presentó su allanamiento respecto de la imputación formulada en su contra, dentro del plazo legal establecido.
162. Al respecto, en aplicación de lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 112° del Código, la Secretaría Técnica propone se exonere al denunciado del pago de los costos del procedimiento en atención al allanamiento formulado en sus descargos.
163. En consecuencia, la Comisión considera que el Cineplex debe cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, con pagar a las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36.00 (treinta y seis y 00/100 soles).

³⁸ DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(...)

3.2.10. Del Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

161. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado.
162. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de la resolución.
163. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de una infracción al Código por parte del Banco, así como se le ha impuesto sanciones por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución que emita el órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

IV. DECISIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia presentada por el señor Monzón contra el Cineplex S.A. por infracción del artículo 19° del Código; en tanto, quedó acreditado que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función "Deadpool & Wolverine" en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 2024.

SEGUNDO: Sancionar a Cineplex S.A. con 3 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, quedó acreditado que Cineplex había impedido su ingreso con dos hamburguesas a la función "Deadpool & Wolverine" en su establecimiento del Real Plaza el 09 de agosto del 202; la cual será rebajada en 25% si los infractores cancelan el monto de esta con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Declarar infundada la denuncia por el señor Monzón contra el Cineplex S.A. por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el no haber tramitado de forma correcta el Reclamo N° 001297 debido a que, en la sección de observaciones y acciones adoptadas por el proveedor no se consignó el nombre, DNI y cargo de la persona que recibió el reclamo, tampoco consignó la fecha de la comunicación de la respuesta y no se suscribió la hoja de reclamación, no se constituye como infracción.

CUARTO: Declarar fundada la denuncia por el señor Monzón contra el Cineplex S.A. por infracción a lo dispuesto en el artículo 24° inciso 1 del Código; ya que, en mérito del allanamiento quedó acreditado que no habría brindado respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzon el 09 de agosto de 2024. Por ello se le sanciona con Amonestación.



QUINTO: Sancionar a Cineplex S.A. con Amonestación por infracción a lo establecido en el artículo 24° inciso 1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor; ya que, en mérito del allanamiento quedó acreditado que no brindó respuesta al Reclamo N° 001297, presentado por el señor Monzon el 09 de agosto de 2024. Por ello se le sanciona con Amonestación.

SEXTO: Declarar improcedente la denuncia por el señor Monzón contra Cineplex S.A. por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el hecho que Cineplex S.A. no habría capacitado y fiscalizado a su personal, respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.

SÉTIMO: Declarar improcedente la denuncia por el señor Monzón contra el señor Soriano por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el hecho que el señor Soriano, no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex S.A., respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.

OCTAVO: Declarar improcedente la denuncia por el señor Monzón contra el señor Dasso por infracción a lo dispuesto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; en tanto, el hecho que el señor Dasso, en su calidad de presidente del directorio de Cineplex S.A. habría participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa consistente en que no habría capacitado y fiscalizado al personal de Cineplex S.A., respecto de los requisitos que se deben aplicar para permitir y/o restringir el ingreso de productos no adquiridos en el propio cine, y como consecuencia de ello se habría prohibido el ingreso al señor Monzon con dos hamburguesas, no se constituye como una afectación particular y concreta al denunciante; por lo que, carece de legitimidad para obrar activa.

NOVENO: Ordenar a Cineplex S.A., como medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con abstenerse de impedir el ingreso de alimentos similares o iguales a los que pone a disposición Cineplex, a sus salas de cine; asimismo, que cumpla con devolver al señor Monzón la suma de S/14.00 soles por concepto de dos entradas al cine; y, la devolución de los S/20.40 soles por concepto de hamburguesas.

Cineplex S.A. deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que de acuerdo con lo establecido por el artículo por el 218° del T.U.O de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida³⁹.

Intervino como miembro informante: Mgtr. Ana María Salaverry Armas. Con la intervención de los señores comisionados⁴⁰: Mgtr. Ana María Salaverry Armas; Mgtr. Javier López Romani; y, Mgtr. Guillermo Chang Chuyes.

**Mgtr. Ana María Salaverry Armas
Presidente⁴¹**

³⁹ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. (...)

T.U.O LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 218. Recursos administrativos (...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días (...)

Artículo 222°. - Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

⁴⁰ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

⁴¹ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.