



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0478-2025/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 1593-2025/PS3

DENUNCIANTE : O.Y.S.C.
(LA SEÑORA S.)
DENUNCIADO : MULTISERVICIOS MAICELO S.A.C.¹
(MULTISERVICIOS MAICELO)
MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
INFORMACIÓN FALSA O QUE INDUCE A ERROR
LIBRO DE RECLAMACIONES
ATENCIÓN DE RECLAMOS
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE
COMIDAS

SANCIONES:

1.93 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al brindar información errónea sobre los días de vigencia en los que regía el "Buffet de Alitas" en su local comercial.

Una Unidad Impositiva Tributaria, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al no consignar sus datos como proveedor (Razón Social, RUC y dirección del establecimiento) en una de sus hojas de reclamaciones.

5 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no brindar atención al reclamo que fue interpuesto en su contra, mediante Hoja de Reclamación N° 014-2025 del 29 de enero de 2025.

Lima, 12 de agosto de 2025

I. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución N° 1 del 25 de abril de 2025, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Multiservicios Maicelo, por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), resolviendo lo siguiente:

SEGUNDO: *Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia del 25 de febrero 2025, subsanado mediante el escrito del 10 de abril del mismo año, presentada por la señora O.Y.S.C. en contra de Multiservicios Maicelo S.A.C. por presuntas infracciones a lo establecido en:*

- El artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría brindado información falsa sobre la promoción "Buffet de Alitas" en su local de San Isidro, toda vez que, habría indicado de manera expresa que estaría vigente todos los días menos los viernes; sin embargo, al apersonarse al local un día miércoles le indicaron que dicha promoción no existía.*
- El artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto no habría consignado sus datos*

¹ R.U.C. N° 20607405817.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0478-2025/PS3

como proveedor (Razón Social, RUC y dirección del establecimiento) en su Hoja de Reclamación N° 014-2025.

(iii) El artículo 24.1° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría brindado atención a la Hoja de Reclamación N° 014-2025 del 29 de enero de 2025.

2. A pesar de que Multiservicios Maicelo fue válidamente notificado con la resolución de imputación de cargos, no se apersonó al presente procedimiento ni formuló sus argumentos de defensa.
3. En atención a lo solicitado por Memorándum 1173-2025-PS3/INDECOPI del 5 de junio de 2025, la Dirección de Fiscalización del Indecopi (en adelante, la DFI) efectuó una inspección en el establecimiento comercial del denunciado ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, a fin de verificar si: (i) Contaba con libro de reclamaciones físico y si las hojas del mismo cumplían con las características del artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento); y, (ii) había sido planteado el reclamo contenido en la Hoja N° 014-2025 del 29 de enero de 2025, en virtud de lo cual se emitió el Memorándum 0549-2025-DFI/INDECOPI del 23 de junio de 2025, en el que se incorporaron los resultados de las gestiones adoptadas.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4. Determinar si Multiservicios Maicelo infringió lo dispuesto en los artículos 3°; 150°, complementado con el artículo 5° del Reglamento y 24.1° del Código; y, de corresponder, ordenar las medidas correctivas solicitadas por la denunciante, imponer una sanción; y, condenarlo al reembolso de las costas y los costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Información falsa o que induce a error

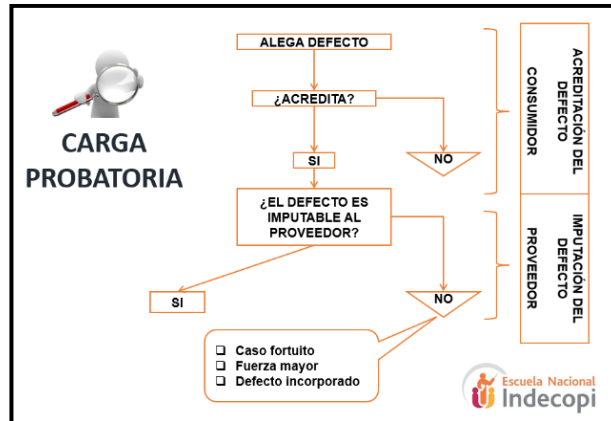
III.1.1 Marco Legal Aplicable

5. El artículo 3° del Código establece que se encuentra prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

III.1.2. Sobre el hecho que Multiservicios Maicelo habría brindado información falsa sobre la promoción “Buffet de Alitas” aplicable a su local de San Isidro, toda vez que, habría indicado de manera expresa que estaría vigente todos los días menos los viernes; sin embargo, al apersonarse al local un día miércoles le indicaron que dicha promoción no existía

6. En los procedimientos sumarísimos se ofrecen medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, acorde con lo establecido en los artículos 126° literal b) del Código y 11°.2 literal f) de la Directiva N° 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
7. La carga de la prueba recae en la parte denunciante -que debe aportar pruebas documentales que respalden su denuncia- y en el proveedor -que puede exonerarse de responsabilidad si demuestra una causa objetiva y justificada-, conforme lo establecen los artículos 173°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto

Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG)² y 104° del Código³; por lo que, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la manera siguiente:



8. Además, 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 formuladas por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman⁴, salvo que exista prueba en contrario.
9. En su denuncia, la señora S. refirió que fue, con motivo de su cumpleaños, que decidió establecer una comunicación telefónica con el local del proveedor el 29 de enero de dicho año, a fin de plantear una consulta sobre la promoción de “Buffet de Alitas” que se ofrecía en su local ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, oportunidad en la que personal a cargo de su atención -quien se identificó como el señor Alfredo Ramos-, informó que la misma estaría vigente todos los días excepto los viernes sin comunicar la existencia de alguna restricción adicional.
10. Para sustentar ello, aportó un audio de tal conversación, la misma que se transcribe a continuación:
 - **“Personal de Maicelo Restobar:** Aló.
 - **Señora S.:** Hola, buenas tardes. ¿Hablo con Maicelo Restobar?

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

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

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)

⁴ **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

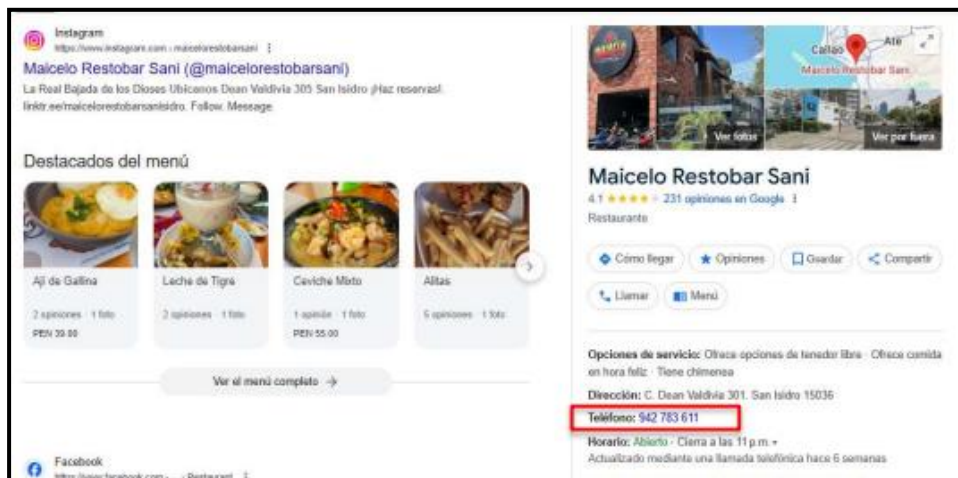
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

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.

- **Personal de Maicelo Restobar:** Sí, señorita, así es.
- **Señora S.:** Eh, caballero, una pregunta: ¿ustedes tienen alguna promoción de alitas vigente?
- **Personal de Maicelo Restobar:** Eh, con respecto a alitas, tenemos lo que es barra libre.
- **Señora S.:** Ajá. ¿Cuánto está, por favor?
- **Personal de Maicelo Restobar:** Treinta y nueve noventa.
- **Señora S.:** Ok... ya, sin bebida, ¿correcto?
- **Personal de Maicelo Restobar:** Eso sí, sin bebida. Con bebida está cuarenta y cuatro noventa. Incluye todo tipo de refrescos.
- **Señora S.:** Ah, ya. Si la pido con la barra libre de alitas con bebida, cuarenta y... cuarenta y cinco, ponte, por persona.
- **Personal de Maicelo Restobar:** Sí, claro. Lo que pueden repetir las veces que quieran refresco y ala.
- **Señora S.:** Ah, ya, perfecto, gracias.
- **Señora S.:** Eh, disculpa, ¿es todos los días o solo los fines de semana?
- **Personal de Maicelo Restobar:** Eh, todos los días, excepto viernes.
- **Señora S.:** Todos los días excepto viernes. Ya, perfecto, dale, gracias.
- **Personal de Maicelo Restobar:** La esperamos. Hasta luego."

11. Cabe añadir que, según indicó la consumidora, la comunicación antes descrita fue entablada con el móvil 942783611, número telefónico que, como esta manifestó, coincide con el que se muestra en Google para el local del proveedor ubicado en Calle Dean Valdivia N° 305, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, según muestra la impresión de pantalla de la búsqueda realizada en tal plataforma a la fecha⁵, y cuyo sustento también fue aportado por la señora S., el mismo que no fue rebatido por el proveedor y que se muestra a continuación:



12. Ahora, aun cuando en tal conversación no se especificó su fecha ni que la consulta fue realizada con la finalidad de acudir el local ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, este medio probatorio no ha sido cuestionado ni observado por el proveedor, pese a que tuvo la oportunidad de hacerlo, en la medida

⁵ Ver el link:
https://www.google.com/search?q=maicelo+restobar+&sca_esv=5920e679fb9ab5a2&rlz=1C1PRF1_enPE1050PE1050&ej=pt2malT3Jpm25OUPxdr_mAg&ved=0ahUKewj03aKRqpPAXUZG7kGHUXtH4MQ4dUDCBA&uact=5&og=maicelo+restobar+&gs_l=Eqxnd3Mtd2i6LXNlcAIEW1haWNlbG8qcmVzdG9iYXlqMgoQABIBBBhDGIoFMgoQABIBBBhDGIoFMgsQLhiABBjHARivATIFEAAYgAQvCxuGIAEgMcBGK8BMqUQABIBDIFEAAYgAQvBRAAGIAEMqUQABIBDKEAAAYgAQYQxiKBUj8BVDOBFjOBHABeAGQAQCYAVagAVagAQEXuAEDyAEA-AEBmAlCoAJewqKEAAYsAMY1gQYR5gDAIqGAZAGB5IHATKqB6IMsgcBMbgHW8IHBTauMS4xyAcG&scient=gws-wiz-serp&ig=ChBIYWliZxvHJc3RvYmFyS1GE9t3yYCACFoEAAQARqAGAEIEG1haWNlbG8qcmVzdG9iYXlqMgoQABIBDIFEAAYgAQvBRAAGIAEMqUQABIBDmxudjQ2EAeylBABIhzcogZpPRVqj1pmHY57hFrUNOR0077IGHpheaKMhQQAilQbWFrY2VsbYyZnXN0b2JhcG#rlimm=6071502989389143791

que fue válidamente notificado con la resolución de imputación de cargos, según consta en la respectiva cédula de notificación de dicho actuado.

13. Fue en virtud de lo descrito previamente que, como indicó la señora S. en su denuncia, esta acudió al local del proveedor en la misma fecha, ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima -dirección que además coincide con el domicilio fiscal del proveedor, según se muestra en el portal de Consulta Ruc de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria⁶.
14. En dicha ocasión, la denunciante alegó que se le negó la promoción en cuestión, aduciendo que la misma no existía, razón por la que, en la misma oportunidad, dejó constancia de tal ocurrencia en la Hoja de Reclamación N° 014-2025, planteada contra Multiservicios Maicelo, documento en el que se consignó que el beneficio en cuestión no estuvo disponible, a pesar de que previamente se le había señalado de manera telefónica de su vigencia, sin delimitar condición alguna u horario específico, Dicho documento muestra lo siguiente:

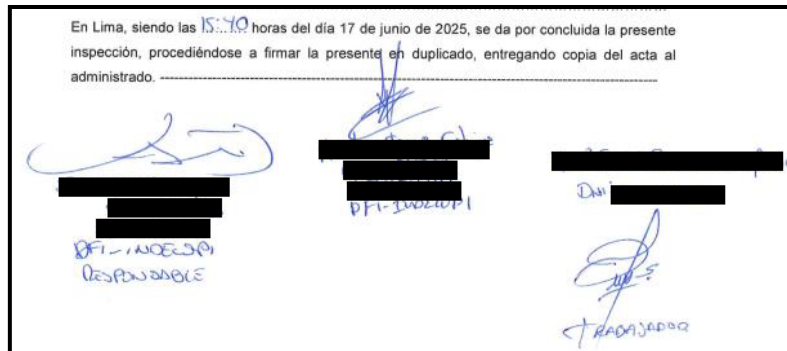
LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA	DÍA	MES	AÑO	N°	
	29	01	2025	014	2025
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA					
RUC DEL PROVEEDOR					
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES					

1 IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE			
NOMBRE		DOMICILIO	
DNI/CE		TELÉFONO/ E-MAIL	
PADRE O MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)			
2 IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO			
PRODUCTO	☒	DESCRIPCIÓN	
3 DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			
DETALLE		RECLAMO (1)	QUEJA (2)
No está la promoción de alicós disponible, contrario a lo expuesto telefónicamente en la cual indicaron que podía accederse al local sin especificar horario específico o alguna condición.		☒	☐
PEDIDO		FIRMA DEL CONSUMIDOR	
Carta de alicós firmada por Gerente General.			
4 OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA		DÍA	MES
		29	01
		AÑO 2025	
		FIRMA DEL PROVEEDOR	
(1) RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.		(2) QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o, molestias o descontentos respecto a la atención al público.	
CONSUMIDOR			

⁶ Ver el link: <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

15. Es oportuno destacar que, aun cuando Multiservicios Maicelo tuvo la oportunidad de rebatir o desconocer el contenido de tal instrumento, no lo hizo. En esa línea, también se aprecia que tuvo la posibilidad de consignar en la sección de “*Observaciones y acciones adoptadas por el proveedor*” sus comentarios ante lo reclamado por la señora S. en la Hoja de Reclamación N° 014-2025, sin embargo, el personal a cargo de la atención se limitó a suscribir dicho documento en dicha fecha, como señal de conformidad sin incorporar alguna observación al respecto pese a que tuvo la oportunidad de hacerlo.
16. Con lo cual, este despacho no desconoce que, si bien la interposición de un reclamo puede configurarse en determinadas controversias como un medio probatorio que se limita a recoger las declaraciones de parte de los posibles consumidores afectados, corresponde a los proveedores demostrar su rechazo a las mismas, mediante la argumentación y los medios probatorios desplegados en defensa.
17. En efecto, en este tipo de escenarios, los consumidores podrían ver limitadas las pruebas que pueden presentar para sustentar la práctica de una información errónea que es brindada telefónicamente, en atención a que la ocurrencia de tal hecho se da sin que el afectado tenga cómo acceder a los registros auditivos que hayan registrado lo ocurrido, motivo por el cual tanto el audio aportado como la interposición de un reclamo dejando constancia del hecho denunciado (en cuyo contenido el proveedor no planteó observación alguna) son indicios que, en el caso en concreto, permiten acoger las afirmaciones vertidas por la señora S..
18. En este punto, es importante acotar que, a raíz de la inspección efectuada -el 17/06/2025- por la DFI en el establecimiento comercial del denunciado ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, personal del proveedor que se encontró en dicho momento admitió la existencia del reclamo en cuestión, aduciendo que el mismo habría sido interpuesto en el libro de reclamaciones del otro local -ubicado en Calle Dean Valdivia N° 305, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima-, sin plantear un desconocimiento ante la presentación del mismo, más allá de sostener que fue planteado en otra ubicación.
19. Esto puede verificarse en el acta que se elevó producto de tal gestión, documento que estuvo plenamente suscrito en señal de conformidad, tanto por el personal de Indecopi como por el señor Y.F.F.P., identificado con DNI N° XXXX, en su calidad de trabajador de Multiservicios Maicelo y que se muestra a continuación:

AL RESPECTO LA INSPECCIONADA SEÑALÓ QUE DICHO RECLAMO SE INTERPUSO EN SU OTRO LOCAL UBICADO EN CALLE DEAN VALDIVIA N° 305, SAN ISIDRO



20. Por lo que, habiéndose corroborado que la señora S. planteó un cuestionamiento en el que afirmó haber recibido información errónea sobre la promoción ofertada por el proveedor cuando se encontraba en el local de Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima), correspondía a Multiservicios Maicelo desvirtuar su falta de responsabilidad por la presunta infracción atribuida en su contra, demostrando en todo caso - en aplicación del artículo 104° del Código- la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
21. Sin embargo, no se advierte que el proveedor hubiera demostrado que cumplió con informar a la señora S. alguna restricción aplicable a sus comercios, con relación a la promoción materia de controversia, tal como hubiera sido -a modo de ejemplo- que tal oferta solo regía en los términos comunicados telefónicamente para el local ubicado en Calle Dean Valdivia N° 305, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, toda vez que fue precisamente con este establecimiento con el que la denunciante se comunicó vía telefónica (y no con el ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, lugar al que finalmente acudió la usuaria).
22. Por consiguiente, habiéndose corroborado que Multiservicios Maicelo brindó información falsa sobre los días de vigencia en los que regía la promoción denominada "Buffet de Alitas", sin plantear distinción alguna aplicable en sus locales de San Isidro, restringiéndose a manifestar telefónicamente que los únicos días que no operaba tal beneficio eran los viernes, lo cual no era cierto toda vez que al acudir un miércoles al local de Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, se le indicó que este no se encontraba disponible, corresponde declarar fundada la denuncia contra Multiservicios Maicelo, por infracción del artículo 3° del Código.

III.2. Libro de Reclamaciones

III.2.1 Marco Legal Aplicable

23. El artículo 150° del Código⁷ establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. Asimismo, señala que el Reglamento establecerá las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de dicha obligación.

⁷

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

Artículo 150°. - Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

24. El artículo 5° del Reglamento⁸ establece que las hojas de reclamaciones, tanto de los libros de reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I de dicho Reglamento, lo que incluye -entre otros- el Registro Único de Contribuyentes (en adelante, el RUC), su razón social, la dirección de su local, los cuales deben aparecer impresos o por defecto.

III.2.2 Sobre el hecho que Multiservicios Maicelo habría implementado una hoja de reclamaciones sin incorporar sus datos como proveedor, tales como la razón social, el RUC y la dirección de su establecimiento

25. Tal como se señaló previamente (ver *supra* 18 y 19), se pudo evidenciar en el acta de inspección del 17 de junio de 2025, que el propio personal de Multiservicios Maicelo afirmó que se interpuso en su contra un reclamo de parte de la interesada.
26. Ahora, si bien en dicha diligencia, personal del proveedor indicó que dicho cuestionamiento fue planteado en el libro de reclamaciones del local ubicado en Calle Dean Valdivia N° 305, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, no se aprecia que el proveedor hubiera sustentado tal afirmación, pese a que tuvo la oportunidad de plantear sus descargos, proporcionando la hoja de tal cuestionamiento que permitiera establecer de manera indubitable que fue en el libro de tal local que se interpuso el mismo; no obstante, no lo hizo.
27. Asimismo, aun cuando producto de tal labor se identificó que en el local supervisado del denunciado -ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima- se contaba con un libro de reclamaciones físico, mencionando el proveedor además que el mismo correspondía a dicho establecimiento, más allá de las argumentaciones vertidas por personal del proveedor en tal inspección, no se aprecia que dicha herramienta hubiera incorporado información que permita establecer su vinculación con el mismo ni mucho menos cumplir con los requisitos exigidos normativamente para cada hoja, por lo que, no cabe considerar que este se encontró implementado al momento de ocurrido el hecho denunciado.
28. Por tanto, como fue evaluado en el acápite precedente, toda vez que la denunciante aportó la hoja de reclamación N° 014-2025 del 29 de enero de 2025, medio probatorio que el denunciado no ha desconocido que fue interpuesto en su contra y, además, al no haberse actuado ningún instrumento que permita demostrar su falta de veracidad, resulta lógico colegir que dicho cuestionamiento fue planteado en el libro de reclamaciones que Multiservicios Maicelo tenía implementado en su local ubicado en Calle Mayor Armando Blondet N° 149, Urbanización Santa Ana, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, en la fecha antes referida, de cuya revisión se desprende claramente que no incorporaba la razón social, el RUC ni la dirección del establecimiento del denunciado, tal como se aprecia a continuación:

⁸ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

(...)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

- Denominación que permita identificar claramente a la Hoja de Reclamación como tal, incluyendo la razón social del proveedor, número de Registro Único de Contribuyentes y dirección del establecimiento comercial, los cuales estarán impresos o deberán aparecer por defecto, según corresponda.

(...)

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA	DÍA 29	MES 01	AÑO 2025	N°	014 2025
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA					
RUC DEL PROVEEDOR					
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES					

29. En ese sentido, corresponde declarar fundada la denuncia contra Multiservicios Maicelo, por infracción artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 5° del Reglamento.

III.3. Atención de reclamos

III.3.1 Marco Legal Aplicable

30. El artículo 24.1° del Código establece la obligación de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su presentación.

III.3.2. Sobre el hecho que Multiservicios Maicelo no habría brindado atención al reclamo que fue interpuesto en su contra, mediante Hoja de Reclamación N° 014-2025 del 29 de enero de 2025

31. En la medida que, previamente, se estableció que la señora S. interpuso un reclamo en el libro de reclamaciones contra Multiservicios Maicelo, signado bajo Hoja de Reclamación N° 014-2025 del 29 de enero de 2025, a través del cual la consumidora manifestó que *<<No está la promoción de alitas disponible, contrario a lo expuesto telefónicamente en la cual indicaron que podía acercarme al local sin especificar horario específico o alguna condición>>*-, correspondía al proveedor demostrar que cumplió con atender tal cuestionamiento; sin embargo, no lo hizo.
32. Esto, pese a que -como se mostró en el referido reclamo- la denunciante cumplió con señalar claramente sus datos en la sección de *"Identificación del consumidor reclamante"*, consignando un correo electrónico para que le fuera remitida la respuesta, sin que el denunciado hubiera planteado alguna observación al respecto.
33. En ese sentido, en tanto el proveedor no presentó descargos ni se apersonó al presente procedimiento para desvirtuar la imputación en su contra, corresponde declarar fundada la denuncia contra Multiservicios Maicelo, por infracción del artículo 24.1° del Código.

III.4. Medidas correctivas

34. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁹ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

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

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

(...)

d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.

(...)



inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior– y complementarias¹⁰ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

35. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código¹¹, el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.
36. En el presente caso, la señora S. solicitó como medida correctiva que el proveedor sea sancionado por: i) no contestar su reclamo; (ii) no consignar sus datos como proveedor en su hoja de reclamación; (iii) brindar información falsa sobre la promoción “Buffet de Alitas” en su local de San Isidro, pedido que no corresponde evaluar al ser una prerrogativa exclusiva de la Administración y no estar sujeta a solicitud del administrado, siendo materia de evaluación en un acápite posterior de la presente resolución.
37. De otro lado, en tanto quedó acreditada la infracción de los artículos 3°; 150°, complementado con el artículo 5° del Reglamento y 24°.1 del Código, corresponde ordenar lo siguiente:
- ✓ En aplicación del artículo 115°.1 literal i) del Código, se ordena al proveedor como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con poner a disposición de la señora S., la promoción “Buffet de Alitas” ofrecida a través de teléfono. Para lo cual deberá informarle a la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, puede acceder a dicha promoción si así lo desea. Ante lo cual, la denunciante deberá informar al proveedor si desea acceder a la misma, en máximo cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la comunicación recibida.
 - ✓ En aplicación del literal f) del artículo 116° del Código, se ordena al proveedor como medida correctiva complementaria que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con brindar respuesta al reclamo interpuesto por la señora S. con numeración N° 014-2025 del 29 de enero de 2025.
 - ✓ En aplicación del literal f) del artículo 116° del Código, se ordena al proveedor como medida correctiva complementaria que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

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

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- (...)
- f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

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

Artículo 114°.- Medidas correctivas

(...)

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada el procedimiento.

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

(...)



notificada la presente resolución, cumpla con implementar un libro de reclamaciones físico que contemple las características exigidas por el artículo 5° del Reglamento en sus respectivas Hojas de Reclamación y que el mismo se ponga a disposición de los consumidores en los establecimientos respectivos donde ofrece sus servicios.

38. Finalmente, si bien la consumidora solicitó la devolución de las costas y costos del procedimiento, corresponde informar que dicho pedido será evaluado en un acápite posterior.

III.5. Graduación de sanción

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

➤ **Por brindar información errónea sobre los días de vigencia en los que regía el “Buffet de Alitas” en su local comercial**

Etapa I: Multa base (m)	Etapa II: multa preliminar (M)												
La infracción denunciada se encuentra vinculada a <i>“Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso)”</i> , por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada es “baja” , (Cuadro 16).	No corresponde aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es 1,93 UIT .												
Dado que el denunciado no cumplió con presentar sus ingresos de los años 2023 y 2024 requeridos a través de la Resolución N° 1 del 25 de abril de 2025, de acuerdo al Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del año 2023, proporcionado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, se puede advertir que Global Estudios tiene la condición de “Pequeña empresa” .	Etapa III: multa final (M*)												
PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC <table><tr><td>RUC</td><td>20,607,405,817</td><td>Colocar el RUC del sancionado.</td></tr><tr><td>Nombre o razón social 1/</td><td>MULTISERVICIOS MAICELO S.A.C.</td><td></td></tr><tr><td>Tamaño de empresa 2/</td><td>Pequeña empresa</td><td></td></tr><tr><td>Facturación anual máxima (S/)</td><td>8,415,000</td><td></td></tr></table>	RUC	20,607,405,817	Colocar el RUC del sancionado.	Nombre o razón social 1/	MULTISERVICIOS MAICELO S.A.C.		Tamaño de empresa 2/	Pequeña empresa		Facturación anual máxima (S/)	8,415,000		La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de 1,93 UIT .
RUC	20,607,405,817	Colocar el RUC del sancionado.											
Nombre o razón social 1/	MULTISERVICIOS MAICELO S.A.C.												
Tamaño de empresa 2/	Pequeña empresa												
Facturación anual máxima (S/)	8,415,000												
En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 1,93 UIT (Cuadro 18). Tomando en consideración que el factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendería a 1,93 UIT .													

➤ **Por no consignar sus datos como proveedor (Razón Social, RUC y dirección del establecimiento) en una de sus hojas de reclamaciones**

40. Sobre ello, el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM establece una metodología particular para calcular la multa cuando la afectación se relacione con el libro de reclamaciones, indicando que deberá considerarse la gravedad de la infracción (A, B o C, donde A es la más grave)¹², y la multa referencial

¹² Ver cuadro 3 del decreto supremo bajo análisis.

por tamaño del infractor según tipo de infracción¹³. Una vez establecido ello, dicha multa referencial deberá ser multiplicada por un factor F que contempla diversa información.

- **Etapla I: Multa referencial:** Sobre el particular, este Despacho ha verificado que la infracción cometida por Multiservicios Maicelo es de tipo C (cuadro 3 del decreto supremo):

N°	Infracción	Clasificación
9	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5° y 8° del Reglamento, respectivamente"	C

Como se señaló previamente, **Multiservicios Maicelo** ostenta la calidad de **Pequeña Empresa**.

Asimismo, se verifica que el factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa referencial será tomada en cuenta según el rango de la multa, esto es 1.0 UIT:

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa		
	Microempresa o Persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

- **Etapla II: Factor F:** Conforme a lo expuesto, el cálculo de la multa se realiza empleando un aplicativo, por lo que al ingresar los datos requeridos en dicho instrumento se obtuvo que el Factor FCi es 1, siendo la multa que correspondía imponer a Multiservicios Maicelo es una multa de 1 UIT:

¹³ Ver cuadro 4 del decreto supremo bajo análisis.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0478-2025/PS3

Órgano resolutivo	PS3
RUC del sancionado	20607405817
Razón social del sancionado	MULTISERVICIOS MAICELO S.A.C.
Tamaño del sancionado	Pequeña empresa
Tipo de infracción	Llevar el Libro de Reclamaciones u Hojas de Reclamaciones sin observar la forma y condiciones establecidas en los artículos 5º y 8º
Clasificación	C
Multa referencial (UIT)	1.00
Factor (Fci)	1.00
Multa base (UIT)	1.00
Factores atenuantes y agravantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	1.00
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) 1	1.00

- **Etapla III: multa final:** La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta es de 1 UIT.

➤ **Por no brindar atención al reclamo que fue interpuesto en su contra, mediante Hoja de Reclamación N° 014-2025 del 29 de enero de 2025**

- **Etapla I: Multa referencial:** Sobre el particular, este Despacho ha verificado que la infracción cometida por Multiservicios Maicelo es de tipo (cuadro 3 del decreto supremo):

N°	Infracción	Clasificación
10	No atender o no responder el reclamo	A

Como se señaló previamente, **Multiservicios Maicelo** ostenta la calidad de **Pequeña Empresa**.

Asimismo, se verifica que el factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa referencial será tomada en cuenta según el rango de la multa, esto es 5 UIT:

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa		
	Microempresa o Persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0478-2025/PS3

Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5
--------	------------------------------------	--------------------------	-----------------------

- **Etapa II: Factor F:** Conforme a lo expuesto, el cálculo de la multa se realiza empleando un aplicativo, por lo que al ingresar los datos requeridos en dicho instrumento se obtuvo que el Factor FCi es 1, siendo la multa que correspondía imponer a Multiservicios Maicelo es una multa de 5 UIT:

Órgano resolutivo	PS3
RUC del sancionado	20607405817
Razón social del sancionado	MULTISERVICIOS MAICELO S.A.C.
Tamaño del sancionado	Pequeña empresa
Tipo de infracción	No atender o no responder el reclamo.
Clasificación	A
Multa referencial (UIT)	5.00
Factor (Fci)	1.00
Multa base (UIT)	5.00
Factores atenuantes y agravantes (F)	1.00
Multa preliminar (UIT)	5.00
No supera los topes legales	
Multa final (UIT) ¹	5.00

- **Etapa III: multa final:** La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta es de 5 UIT.

III.6. Costas y costos del procedimiento

41. En aplicación del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, corresponde ordenar a Multiservicios Maicelo que cumpla con el pago de las costas y costos del procedimiento.
42. Multiservicios Maicelo deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹⁴, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
43. En el plazo de cinco (5) días, contado a partir del día siguiente del plazo otorgado en el párrafo anterior, Multiservicios Maicelo deberá acreditar el pago de costas ante este Órgano Resolutivo. En caso de incumplimiento se le podrá imponer una multa coercitiva no menor de una UIT, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código¹⁵.

¹⁴ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

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

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

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) unidad impositiva tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) unidades impositivas tributarias (UIT). La multa que



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0478-2025/PS3

44. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento. Para ello, deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Multiservicios Maicelo S.A.C. con una multa de **1,93 Unidades Impositivas Tributarias**, por infracción del artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que brindó información falsa sobre la promoción “Buffet de Alitas” en su local de San Isidro, toda vez que, indicó de manera expresa que estaría vigente todos los días menos los viernes; sin embargo, al apersonarse al local un día miércoles le indicaron que dicha promoción no existía.

SEGUNDO: Sancionar a Multiservicios Maicelo S.A.C. con una multa de **una Unidad Impositiva Tributaria**, por infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, por no consignar sus datos como proveedor (Razón Social, RUC y dirección del establecimiento) en su Hoja de Reclamación N° 014-2025.

TERCERO: Sancionar a Multiservicios Maicelo S.A.C. con una multa de **5 Unidades Impositivas Tributarias**, por infracción del artículo 24°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por no brindar atención a la Hoja de Reclamación N° 014-2025 del 29 de enero de 2025.

CUARTO: Requerir a Multiservicios Maicelo S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁶. El denunciado solo pagará el 75 % de la multa si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a Multiservicios Maicelo S.A.C. en calidad de medidas correctivas lo siguiente:

- ✓ En aplicación del artículo 115°.1 literal i) del Código, se ordena al proveedor como medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con poner a disposición de la consumidora, la promoción “Buffet de Alitas” ofrecida a través de teléfono. Para lo cual deberá informarle a la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, puede acceder a dicha promoción si así lo desea. Ante lo cual, la denunciante deberá informar al proveedor si desea acceder a la misma, en máximo cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la comunicación recibida.
- ✓ En aplicación del literal f) del artículo 116° del Código, se ordena al proveedor como medida correctiva complementaria que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con brindar respuesta al reclamo interpuesto por la señora S. con numeración N° 014-2025 del 29 de enero de 2025.

corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente Artículo.

¹⁶ El procedimiento de ejecución coactiva se regula en el D.S. N° 018-2008-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva.



Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0478-2025/PS3

- ✓ En aplicación del literal f) del artículo 116° del Código, se ordena al proveedor como medida correctiva complementaria que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con implementar un libro de reclamaciones físico que contemple las características exigidas por el artículo 5° del Reglamento en sus respectivas Hojas de Reclamación y que el mismo se ponga a disposición de los consumidores en los establecimientos donde ofrece sus servicios.

Multiservicios Maicelo S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: Ordenar a Multiservicios Maicelo S.A.C., que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumplan con el pago de las costas, monto ascendente a S/ 36,00. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor comunicará, indubitadamente, ello, al consumidor denunciante.

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

Multiservicios Maicelo S.A.C. tiene la obligación de presentar ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo establecido en artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Disponer la inscripción de Multiservicios Maicelo S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹⁷.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en

¹⁷

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

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



PERÚ
Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0478-2025/PS3

un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación¹⁸, caso contrario la resolución quedará consentida¹⁹.

NOVENO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.



Firmado digitalmente por SANCHEZ
FONSECA Cecilia Violeta FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22.08.2025 17:12:55 -05:00

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

Corresponde informar que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.

¹⁸ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 32.- Apelación

32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.

(...)

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 222. Acto firme

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

²⁰ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 34.- Fin de Procedimiento

En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

(...)