

2. El 22 de febrero de 2026, los denunciantes absolvieron el requerimiento de información efectuado a través de la Resolución N.° 1.
3. El 24 de febrero de 2026, Cineplanet se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

4. Este OPS considera que debe determinar si:
 - (i) Corresponde aceptar el allanamiento formulado por Cineplanet;
 - (ii) Cineplanet infringió lo dispuesto en los artículos 19 y 150 del Código, este último complementado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones;
 - (iii) corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante; imponer una sanción; y, ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el allanamiento formulado por Cineplanet

5. Considerando que Cineplanet se allanó en su escrito de descargos a la imputación por infracción al artículo 24 del Código, no hay necesidad de efectuar un mayor análisis respecto de dicha imputación, debiendo declarar responsable al proveedor denunciado en dicho extremo, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del numeral 3) del artículo 112° del Código y el literal d) del artículo 29° de la Directiva Única².
6. Cabe precisar que, Cineplanet no podrá apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, sus recursos serán declarado improcedente por "falta de agravio", de conformidad con lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en el Precedente de Observancia Obligatoria, aprobado por Resolución 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023.

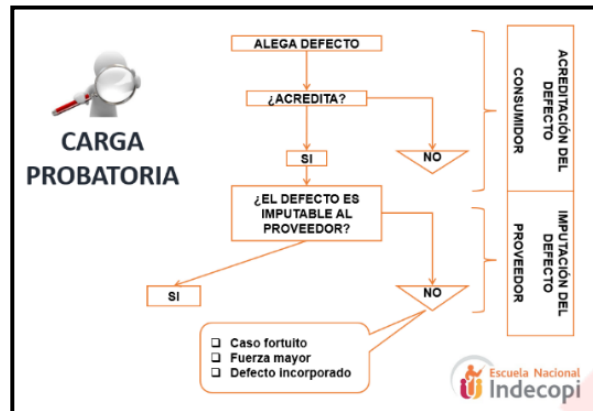
III.2. Supuesto por analizar: Deber de idoneidad

III.2.1. Marco Legal Aplicable

7. El artículo 19° del Código, establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado.
8. De acuerdo con el artículo 18° del Código, se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que, efectivamente, recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y la naturaleza de los productos y/o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
9. La carga de la prueba recae tanto en el denunciante, que debe aportar pruebas documentales que respalden su denuncia en primer lugar, como en el proveedor, que posteriormente puede exonerarse de responsabilidad si demuestra una causa objetiva y justificada, conforme a lo dispuesto en el numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento

² Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Administrativo General³ y el artículo 104^o del Código⁴; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:



III.2.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet habría impedido el ingreso de los denunciantes con dos (2) bolsas de Cheetos de peso neto 90 g a la función/reestreno de “Harry Potter y el Cáliz de Fuego”

10. Los denunciantes manifestaron lo siguiente:

- (i) El 22 de noviembre de 2025, adquirieron a través de la página web de Cineplanet tres (3) entradas para la función “Harry Potter y el cáliz de fuego” que se brindaría ese mismo día a las 16:05 horas. Asimismo, el señor ██████ adquirió adicionalmente una canchita gigante mix.
- (ii) Adicionalmente, adquirieron, fuera del establecimiento, tres (3) gaseosas personales y dos (2) bolsas medianas de Cheetos de 90 gramos cada uno.
- (iii) Al intentar entrar a la sala de proyección, el personal de Cineplanet no le permitió ingresar con los Cheetos indicando que no son similares a los nachos que venden y generan mayor suciedad.
- (iv) Solicitaron hablar con un supervisor y también el Libro de Reclamaciones; sin embargo, pasaban los minutos y no llegaba el supervisor ni le entregaron el Libro.
- (v) Para evitar perder la película, cedieron a la prohibición y dejaron los productos en el Locker N° 6, bajo indicaciones del personal de Cineplanet, habiéndoles entregado el ticket N° 023026.
- (vi) Al terminar la película les permitieron recoger los productos y decidieron presentar un reclamo a través del Libro de Reclamaciones virtual, al no encontrarse de acuerdo con las políticas aplicadas por el denunciado.

11. En su defensa, Cineplanet, señaló que:

- (i) Bajo la interpretación de los denunciantes, consideraron que los Cheetos son similares a los nachos porque contienen maíz.

³ 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.

⁴ 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. (...)

- (ii) De la revisión de su página web, en la Dulcería se observa que los productos que vende y permite ingresar son: canchita, agua de mesa, gaseosa, hot dog, nachos y chocolates en diversas presentaciones.
 - (iii) Si bien los nachos son comercializados en el cine, ello no implica que todo producto clasificado genéricamente como snack deban ser admitidos, pues la Resolución Final N.° 0467-2018/SPC-INDECOPI exige que se trate de productos iguales o similares.
 - (iv) Los **Cheetos contienen un recubrimiento de polvo saborizado** compuesto por colorantes artificiales, saborizantes intensos y residuos grasos, los cuales se adhieren con facilidad a los dedos del consumidor.
 - (v) Este tipo de productos deja rastros visibles y persistentes sobre superficies textiles y plásticas, como los asientos, apoyabrazos y alfombrado de las salas de cine.
 - (vi) **Los nachos comercializados por Cineplanet no presentan este tipo de cobertura**, por lo que su consumo no genera los mismos efectos negativos sobre el mobiliario.
 - (vii) **Permitir el ingreso de Cheetos implicarían un riesgo real y constante de deterioro del mobiliario**, lo cual no solo impacta en el aspecto estético y la experiencia de los usuarios.
 - (viii) No se trata, por tanto, 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.
12. 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 afirman⁵, salvo que exista prueba en contrario.
13. En el expediente obran los tres (3) boletos de entrada adquiridos por los denunciados para la función de la película *Harry Potter y el cáliz de fuego*, programada para el 22 de noviembre de 2025 a las 4:05 p.m.
14. Asimismo, los denunciados presentaron fotografías de los productos denominados *Cheetos* que habrían adquirido previamente a la función y cuyo ingreso a las instalaciones de Cineplanet no fue permitido por el personal de atención. En ese contexto, dichos productos fueron colocados en custodia en el Locker N° 06 del establecimiento hasta la finalización de la función adquirida, tras lo cual - según manifestaron los denunciados - les fueron devueltos.
15. Respecto al ingreso de alimentos a las salas de cine, mediante Resolución Final N° 0467-2018/SPC del 5 de marzo de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) aclaró de oficio los alcances de la medida correctiva ordenada mediante Resolución N° 0219-2018/SPC-INDECOPI, estableciendo lo siguiente:

*"29. Sobre los alcances de la medida correctiva ordenada por la Sala -en voto en mayoría- respecto del enunciado "el ingreso de alimentos se supeditará a aquellos **productos iguales** (...) a los que Cineplex vende en sus locales", este Colegiado considera pertinente precisar que esta se encuentra orientada a permitir que los consumidores puedan ingresar a las salas de cine de dicho proveedor con los mismos alimentos y bebidas que esta oferta dentro de su establecimiento comercial. En ese sentido, si Cineplex vendiera en sus salas de cine, productos tales como: cancha salada, cancha*

⁵ **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.

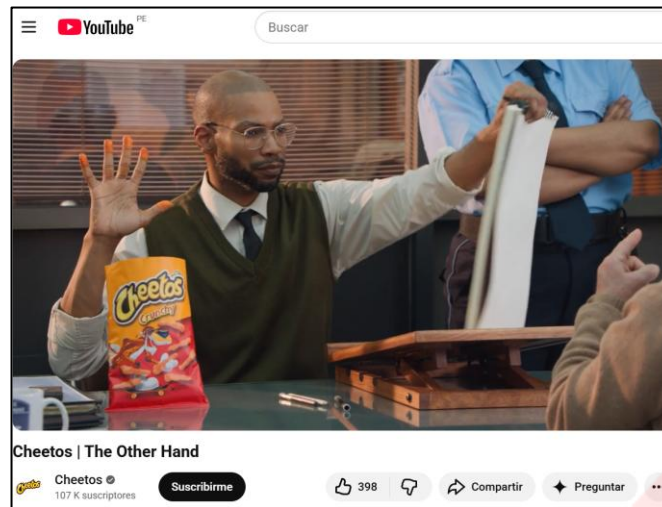


dulce, gaseosas, sángxuches de hot dog y helados -por citar algunos ejemplos- los consumidores podrán ingresar con dichos productos provenientes del exterior del local.

30. De otro lado, respecto de la expresión “el ingreso de alimentos se supeditará a aquellos **productos (...) de similares características** a los que Cineplex vende en sus locales”, debe entenderse - primero- que el término “similar” abarca todo aquello que tiene semejanza o analogía con algo.
31. 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.
32. 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]
(...)”
16. En atención a lo expuesto, corresponde determinar si el producto denominado *Cheetos* cumple con la condición de similitud establecida por la Sala respecto de los productos comercializados por Cineplanet y, en particular, si guarda similitud con el producto denominado “nachos”, que dicho proveedor ofrece en sus establecimientos.
17. En virtud del principio de impulso de oficio, este Despacho ingresó al portal web de Cineplanet⁶, específicamente a la sección “Dulcería” correspondiente al establecimiento ubicado en el Mall Plaza de San Juan de Lurigancho. De la revisión efectuada se advierte que dicho proveedor comercializa, entre otros productos, canchita, hot dogs, nachos y chocolates en diversas presentaciones.
18. Por otra parte, Cineplanet señaló que la **restricción del ingreso de productos como *Cheetos* también obedecería a que estos cuentan con un recubrimiento que puede adherirse a los dedos de los consumidores, lo cual podría generar suciedad y eventualmente afectar el mobiliario de sus salas**. A fin de sustentar dicha afirmación, el proveedor presentó un enlace a un **video publicitario de la propia marca *Cheetos***⁷, en el cual se sugiere a los consumidores utilizar la mano no dominante para ingerir el producto, con la finalidad de **evitar que el residuo del condimento se adhiera a la mano que emplean para manipular objetos o realizar otras actividades**.

⁶ Disponible en: <https://www.cineplanet.com.pe/dulceria-landing>

⁷ Ver enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=CVM7M1Hc9vA>



19. Así, se advierte que **se trata de productos distintos**, toda vez que, conforme al criterio desarrollado por la Sala, **la similitud se evalúa respecto de productos que sean comercializados por el propio proveedor**, lo cual no ocurre en el presente caso, dado que se ha verificado que **Cineplanet no vende snacks como Cheetos**, por lo que, en atención a la interpretación de la Sala, no se trata de productos similares.
20. En este contexto, debe entenderse por **productos similares aquellos que, siendo del mismo tipo, son comercializados por el proveedor, aun cuando correspondan a marcas distintas**, tal como ocurre, por ejemplo, con los chocolates ofrecidos por el cine.
21. Asimismo, corresponde señalar que, aun cuando los denunciantes indicaron que los productos *Cheetos* tendrían como insumo principal el maíz - al igual que los nachos comercializados por el proveedor -, ello **no resulta suficiente para considerarlos productos similares** en los términos establecidos por la Sala. En efecto, de las imágenes aportadas al expediente se advierte que los *Cheetos* corresponden a un snack industrializado con recubrimiento saborizado, mientras que los nachos ofrecidos por Cineplanet consisten en tortillas de maíz que son expandidas como parte de una preparación distinta, acompañadas de salsa de queso cheddar, lo que evidencia diferencias en su presentación, composición y forma de consumo.
22. Cabe precisar que, si bien en pronunciamientos anteriores este Despacho ha efectuado interpretaciones distintas respecto al alcance del concepto de productos similares, en el presente caso corresponde adoptar el criterio desarrollado por la Sala, a fin de garantizar la uniformidad y predictibilidad en la aplicación de la normativa de protección al consumidor.
23. Aunado a ello, nuestro superior jerárquico, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi, mediante Resolución Final N° 3231-2025/CC2 del 21 de noviembre de 2025, precisó que no corresponde efectuar una reinterpretación del criterio fijado por la Sala, en tanto esta ha establecido de manera expresa los alcances de su propio pronunciamiento.
24. En consecuencia, considerando que los productos que los denunciantes intentaron ingresar **no califican como productos iguales o similares** a aquellos que Cineplanet comercializa en sus establecimientos, este Despacho concluye que el proveedor **se encontraba facultado para restringir su ingreso a la sala de cine**.



25. Por tanto, corresponde declarar el **archivo de la presente denuncia** en este extremo contra Cineplanet por presunta infracción al artículo 19° del Código, dado que, no se advierte que la conducta imputada configure una falta de idoneidad en la prestación del servicio.

III.2. Supuesto por analizar: Libro de Reclamaciones

III.2.1. Marco Legal Aplicable

26. El artículo 150° del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones en forma física o virtual, siendo que, el Reglamento del Libro de Reclamaciones establece las condiciones, supuestos y demás especificaciones para el cumplimiento de esta obligación.

III.2.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet no habría cumplido con entregar el Libro de Reclamaciones cuando fue solicitado en su establecimiento ubicado en el Mall Plaza de San Juan de Lurigancho el 22 de noviembre de 2025.

27. Los denunciantes manifestaron que, ante la negativa del personal de Cineplanet de permitirles ingresar con los snacks Cheetos a la función adquirida, solicitaron el Libro de Reclamaciones; sin embargo, este no les habría sido entregado.
28. En su defensa, Cineplanet señaló que los denunciantes no han cumplido con acreditar el defecto alegado, toda vez que de los medios probatorios presentados no se advierte que el Libro de Reclamaciones no haya sido puesto a su disposición de manera inmediata.
29. De la revisión de los medios probatorios ofrecidos por las partes, **no obra evidencia que permita acreditar que los denunciantes hayan solicitado al personal de Cineplanet el Libro de Reclamaciones físico de su establecimiento y que este no haya sido puesto a su disposición de manera inmediata, pese a que dicha documentación les fue requerida mediante Resolución N° 1 del 13 de febrero de 2026.**
30. En ese sentido, los denunciantes pudieron adjuntar a su escrito de denuncia algún medio probatorio que permitiera acreditar que solicitaron el Libro de Reclamaciones físico de Cineplanet y que este no fue puesto a su disposición conforme a lo establecido en el Código, como por ejemplo un archivo de video o audio que evidenciara dicha circunstancia.
31. En consecuencia, en la medida que no se ha acreditado el defecto alegado, corresponde declarar el **archivo del presente extremo** de la denuncia contra Cineplanet por presunta infracción al artículo 150 del Código, complementado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

III.3. Medida correctiva

32. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras⁸ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e

⁸ 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:

a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida



inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias⁹ – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

33. Los denunciantes solicitaron en calidad de medida correctiva:

- (i) Se establezca la correspondiente multa al denunciado;
- (ii) el reembolso de S/ 62,75, correspondiente a la compra de tres entradas más una canchita mix gigante; y,
- (iii) el cese de cualquier prohibición arbitraria que impida o límite el derecho de los consumidores de ingresar con alimentos de similares características a los que ofrece en su dulcería.

34. Corresponde denegar lo solicitado en el punto (i) toda vez que, dicha solicitud no tiene la naturaleza de medida correctiva. Sin perjuicio de ello, será evaluado en los acápite posteriores.

35. Asimismo, corresponde denegar lo solicitado en los puntos (ii) y (iii), toda vez que los extremos relacionados a dichas medidas correctivas no fueron amparados conforme a los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

36. Finalmente, con respecto al allanamiento formulado por Cineplanet por infracción al artículo 24 del Código, en el extremo referido a que no brindó respuesta adecuada al reclamo presentado el 28 de noviembre de 2025, en la medida que no brindó mayores detalles respecto a las razones por las que el producto “Cheetos” no guardaría ninguna similitud con los productos que ofrece, no corresponde dictar medida correctiva de oficio. Ello, en tanto durante el procedimiento, los denunciantes han tomado conocimiento de los alegatos expuestos por Cineplanet con respecto a la falta de similitud entre el producto materia denuncia y los productos vendidos en dulcería.

III.4. Graduación de la sanción

37. En el artículo 112¹⁰ del Código, se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las

o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.

(...)
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

⁹ 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.

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

Artículo 112° - Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

(...)



normas a dicho cuerpo normativo. En particular, se menciona cuál será la sanción para imponer en caso el proveedor se allane a las pretensiones formuladas o reconoce los hechos denunciados en su contra, siendo que, en caso dicho allanamiento o reconocimiento se formule en la oportunidad de presentación de los descargos, la sanción a imponer podrá ser una Amonestación; caso contrario, la sanción será pecuniaria.

38. En atención a lo expuesto, considerando que el allanamiento de Cineplanet se presentó dentro del plazo para la presentación de sus descargos (esto es, el 24 de febrero de 2026, puesto que fue válidamente notificado con la resolución de imputación de cargos el 16 de febrero de 2026), corresponde sancionar al proveedor con una amonestación por la infracción respecto de la cual formuló allanamiento.

III.5. Costas y Costos del procedimiento

39. En el procedimiento se determinó la responsabilidad administrativa de Cineplanet en virtud del allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de sus descargos. Por ello, en aplicación del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, en concordancia con el artículo 112° del Código, corresponde ordenarle el pago de las costas del procedimiento y exonerarlo del pago de los costos.
40. Cineplanet, deberá cumplir con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹¹, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
41. En el plazo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo anterior, Cineplanet deberá acreditar el pago de costas ante este Órgano Resolutivo. En caso de incumplimiento se le podrá imponer una multa coercitiva no menor de una (01) UIT, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código.

I. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Cineplex S.A. con **una (1) Amonestación** por infracción al artículo 24 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el **allanamiento** formulado, en tanto que, quedó acreditado que el denunciado **no cumplió con brindar una respuesta idónea al reclamo** registrado en el Libro de Reclamaciones virtual el 28 de noviembre de 2025, toda vez que **no ofrecieron ningún tipo de detalle, explicación o comparación entre el producto adquirido y los productos que comercializa**, pese a que se indicó que el primero era similar a los nachos que ofrecían.

SEGUNDO: Declarar el archivo de la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] contra Cineplex S.A., por presunta infracción al artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que habría impedido sus ingresos con dos (2) bolsas de Cheetos de peso neto 90 g a la función/reestreno de "Harry Potter y el Cáliz de Fuego" en su establecimiento ubicado en el Mall Plaza de San Juan de Lurigancho el 22 de noviembre de 2025.

TERCERO: Declarar el archivo de la denuncia interpuesta por los señores [REDACTED] y [REDACTED] contra Cineplex S.A., por presunta infracción al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en el extremo referido a que no habría cumplido con entregar el Libro de Reclamaciones

¹¹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0021-2026/PS3

cuando fue solicitado en su establecimiento ubicado en el Mall Plaza de San Juan de Lurigancho el 22 de noviembre de 2025.

CUARTO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por los señores [REDACTED] y [REDACTED] por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

QUINTO: Ordenar a Cineplex S.A., que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas, monto ascendente a S/ 36,00. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor comunicará, indubitablemente, ello, a los consumidores denunciantes.

Cineplex S.A. tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de costas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo establecido en artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹².

SEXTO: Requerir a Cineplex S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹³, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo¹⁴. 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.¹⁵

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

¹² 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 resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

¹³ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹⁴ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

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

Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

¹⁶ LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 0021-2026/PS3

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

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 Consumidor¹⁹, las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

ROSARIO DE LOS MILAGROS PACHECO GÓMEZ
Jefa
**Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3**

Informar que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.²⁰

¹⁷ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 32.- Apelación
32.1. El plazo para interponer el recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, no prorrogables, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución a impugnar, conforme a lo establecido por el artículo 218 de la LPAG.
(...)

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 222. Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

¹⁹ **DIRECTIVA N° 001-2021/COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 34.- Fin de Procedimiento
En el marco del procedimiento administrativo de protección al consumidor, las resoluciones de los órganos resolutivos que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso. En el caso de las resoluciones que impongan una multa, una vez que la resolución quede consentida, el órgano correspondiente emite una Razón de Jefatura o Constancia de Secretaría Técnica, según corresponda, y de ser el caso emite la solicitud de ejecución coactiva a la cual adjunta copia de los actuados a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.
(...)

²⁰ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.