



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

3. El 18 de noviembre de 2025, Tiendas Mass se apersonó al procedimiento y solicitó una prórroga para presentar sus descargos, la misma que fue concedida mediante Resolución N° 2 del 27 de febrero de 2026.
4. Mediante escrito del 26 de marzo de 2026, Tiendas Mass se allanó a las imputaciones formuladas en su contra respecto a los artículos 18, 19 y 150 del Código.
5. Mediante Resolución N° 4 del 10 de abril de 2026, la Secretaría Técnica realizó una precisión y ampliación de cargos respecto a los hechos imputados contra Tiendas Mass, conforme al siguiente detalle:

“PRIMERO: Precisar que los hechos imputados contra Compañía Hard Discount S.A.C., por presuntas infracciones al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011 PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM en la medida que el proveedor denunciado no habría firmado la Hoja de Reclamación del 22 de octubre de 2025 entregada al denunciante.

SEGUNDO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 1 del 05 de noviembre de 2025, corresponde ampliar la imputación de cargos contra Compañía Hard Discount S.A.C., por lo siguiente:

- (i) *Por presuntas infracciones al numeral 41.1 y al inciso c) del numeral 41.2 del artículo 41 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado no habría brindado un trato preferente al señor ██████ el 22 de octubre de 2025, cuando este acudió a su establecimiento, en tanto tuvo que esperar que el personal del proveedor denunciado culminara la atención de varias personas para recién ser atendido, pese a su condición de adulto mayor.*
 - (ii) *Por presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que el proveedor denunciado habría puesto a disposición del señor ██████, un Libro de Reclamaciones que no contaba con hojas autocopiativas, generando que el mismo sea llenado por una de las colaboradoras, debido a que no portaba consigo sus lentes.” (sic)*
6. Mediante escrito del 21 de abril de 2026, Tiendas Mass solicitó nuevamente se le otorgue una prórroga para presentar descargos respecto de los hechos imputados en su contra mediante Resolución N° 4.
 7. Mediante Resolución N° 5 del 22 de abril de 2026, la Secretaría Técnica concedió la solicitud de prórroga presentada por Tiendas Mass.
 8. Mediante escrito de fecha 24 de abril de 2026, Tiendas Mass presentó sus descargos.
 9. Mediante escrito de fecha 25 de abril de 2026, el señor ██████ presentó alegatos adicionales.
 10. El 27 de abril de 2026, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del presente procedimiento, dando por finalizada la etapa instructiva y emitiendo las recomendaciones sobre la existencia o no de una infracción y, de corresponder, la sanción aplicable.
 11. El 3 de mayo de 2026, el señor ██████ presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción. Por su parte, Tiendas Mass no formuló observaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

ANÁLISIS

Sobre el allanamiento

12. Mediante Resolución N° 1 del 5 de noviembre de 2025, precisada mediante Resolución N° 4 del 10 de abril de 2026, la Secretaría Técnica imputó cargos en contra de Tiendas Mass, en la medida que habría infringido presuntamente las disposiciones del Código, de acuerdo con el siguiente detalle:
 - (i) los artículos 18 y 19 del Código, en tanto, se habría negado injustificadamente a aceptar la moneda de S/ 5,00 como medio pago de los productos que adquirió por parte del denunciante;
 - (ii) el artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011 PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, en la medida que no habría firmado la Hoja de Reclamación del 22 de octubre de 2025;
 - (iii) el numeral 41.1 y al inciso c) del numeral 41.2 del artículo 41 del Código, en la medida que no habría brindado un trato preferente al señor [REDACTED] el 22 de octubre de 2025, cuando este acudió a su establecimiento, en tanto tuvo que esperar que el personal del proveedor denunciado culminara la atención de varias personas para recién ser atendido, pese a su condición de adulto mayor.
13. Mediante escritos de fechas 26 de marzo y 24 de abril de 2026, Tiendas Mass se allanó a las referidas imputaciones que fueron formuladas en su contra
14. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado estos extremos de la denuncia
15. Las partes no formularon observaciones sobre estos extremos de la denuncia.
16. Ante ello, es conveniente señalar que el numeral 3 del artículo 112 del Código prevé que cuando el proveedor se allana a la denuncia o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminalmente, pudiendo imponerse una Amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponerse será pecuniaria.
17. El literal d) del artículo 29 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 (en adelante, la Directiva) señala que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor (énfasis nuestro).
18. Además, la Sala precisó que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia³.

³ RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

19. En ese sentido, en la medida que Tiendas Mass en aplicación al citado artículo 112 del Código, se allanó expresamente a las referidas imputaciones con la presentación de sus descargos, corresponde amparar la denuncia, sin realizar un análisis de fondo, declarando **fundado** los extremos referidos a que:
- (i) se negó injustificadamente a aceptar la moneda de S/ 5,00 como medio pago de los productos que adquirió por parte del denunciante, lo cual constituiría una infracción a los artículos 18 y 19 del Código;
 - (ii) no firmó la Hoja de Reclamación del 22 de octubre de 2025, lo cual constituiría una infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011 PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM; y,
 - (iii) no brindó un trato preferente al señor [REDACTED] el 22 de octubre de 2025, cuando este acudió a su establecimiento, en tanto tuvo que esperar que el personal del proveedor denunciado culminara la atención de varias personas para recién ser atendido, pese a su condición de adulto mayor, lo cual constituiría una infracción al numeral 41.1 y al inciso c) del numeral 41.2 del artículo 41 del Código.

Sobre la prohibición de discriminación

20. El artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables¹³.
21. La Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.
22. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega, es decir al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.

“23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrearía dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.

24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.

25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

23. Es así como el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de trato desigual, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias¹⁴.
24. En ese sentido, debe quedar claro que en estos casos mientras quien denuncie no acredite un trato desigual respecto de otros consumidores, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.

Aplicación al caso en concreto

25. El señor ██████ indicó que Tiendas Mass lo discriminó al no aceptar la moneda de S/ 5,00, agregando que ello se dio debido a su aspecto físico, en tanto acudió al establecimiento con vestimenta deportiva y en estado desaliñado.
26. En sus descargos, Tiendas Mass señaló que no se presentaron medios probatorios que evidencien, ni siquiera a nivel indiciario, la existencia de un trato discriminatorio. Asimismo, indicó que el propio denunciante reconoció que la negativa a aceptar la moneda se encontraba vinculada a su estado de conservación, en tanto esta se encontraba rayada o deteriorada. Finalmente, precisó que el establecimiento puede solicitar el pago con otra moneda o billete, considerando que podría no ser aceptada posteriormente como vuelto por otros clientes.
27. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
28. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor ██████ señaló lo siguiente:
 - (i) No se ha valorado que los hechos denunciados ocasionaron una afectación a su salud y pusieron en riesgo su vida, en su condición de adulto mayor, pese a haber presentado un certificado médico con diagnóstico de hipertensión y descanso médico;
 - (ii) los hechos no constituirían simples deficiencias de atención, sino un supuesto de maltrato, trato diferenciado y discriminación por edad, agravado por su condición de adulto mayor; y,
 - (iii) debe considerarse el principio de “indubio pro víctima” y la Ley N° 30490, sosteniendo que, ante la duda, debía privilegiarse una interpretación favorable al adulto mayor.
29. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
 - (i) Archivo de video con una duración de 00:03:09, en el que se puede apreciar a una trabajadora del establecimiento en su puesto de caja revisando una moneda; posteriormente, se acerca otra trabajadora, con quien procede a examinarla de manera conjunta, sin que se advierta interacción adicional con el consumidor;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

- (ii) Archivo de video con una duración de 00:01:49, en el que se puede apreciar a dos trabajadoras del establecimiento en su puesto de caja, mientras una de ellas atiende al público y la otra se encuentra brindando apoyo al denunciante en la interposición de su reclamo a través del Libro de Reclamaciones, sin que se advierta la existencia de conductas que evidencien un trato hostil, diferenciado o discriminatorio;
 - (iii) Archivo de video con una duración de 00:01:02, en el que se puede apreciar a dos trabajadoras del establecimiento en su puesto de caja, mientras una de ellas atiende al público y la otra se retira del campo visual, sin que se advierta interacción relevante con el denunciante ni la existencia de conductas que evidencien un trato hostil, diferenciado o discriminatorio;
 - (iv) Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones de Tiendas Mass del 22 de octubre de 2025, en la que se consignó el reclamo formulado por el denunciante contra el establecimiento, referido a la negativa de aceptar una moneda de S/ 5,00 y la presunta mala atención recibida;
 - (v) Certificado médico, emitido por profesional de la salud, en el que se deja constancia de la evaluación médica del denunciante, así como indicaciones y descanso médico consignado;
 - (vi) Documento manuscrito de prescripción e indicaciones médicas, en el que se consignan medicamentos y recomendaciones de tratamiento;
 - (vii) Boleta de venta electrónica, emitida por el establecimiento Tiendas Mass, en la que se detallan los productos adquiridos, el monto total de la compra y la forma de pago utilizada.
30. De la revisión conjunta de los medios probatorios que obran en el expediente -en particular, los archivos de video, la hoja de reclamación y demás documentación aportada- se advierte que estos no permiten acreditar la existencia de un trato diferenciado hacia el denunciante. Por el contrario, en los registros de video se observa únicamente la verificación de la moneda por parte del personal del establecimiento y la atención del reclamo a través del Libro de Reclamaciones, sin que se evidencien expresiones, conductas o circunstancias que revelen un trato hostil o discriminatorio.
31. En materia de discriminación en las relaciones de consumo, conforme a los artículos 38 y 39 del Código, corresponde al denunciante aportar indicios razonables de un trato desigual basado en motivos no objetivos, a fin de que se active la inversión de la carga de la prueba. En el presente caso, el denunciante ha atribuido el supuesto trato a su apariencia personal; no obstante, no ha presentado elemento probatorio alguno que permita vincular dicha circunstancia con la conducta del proveedor.
32. Por el contrario, de los actuados se advierte que la negativa a aceptar la moneda de S/ 5,00 se encuentra vinculada a su estado de conservación, lo cual constituye una razón objetiva y ajena a cualquier característica personal del denunciante, más aún cuando dicha circunstancia ha sido reconocida por el propio denunciante.
33. Asimismo, se advierte que las alegaciones del denunciante se sustentan en apreciaciones subjetivas vinculadas a supuestos "lenguajes subliminales", gestos o actitudes pasivo-agresivas que, a su criterio, evidenciarían un trato discriminatorio; no obstante, tales afirmaciones no permiten acreditar la existencia de un trato diferenciado basado en características personales. Por el contrario, se verifica que el proveedor ha cumplido con aportar los registros de video íntegros de los hechos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

materia de controversia, los cuales han sido valorados, sin que de su contenido se adviertan conductas objetivas que configuren discriminación.

34. Por otro lado, con relación a las observaciones formuladas por el denunciante, se debe precisar que:

- (i) No se ha desconocido su condición de adulto mayor ni la especial protección que el ordenamiento jurídico reconoce a dicho grupo de consumidores; sin embargo, dicha conclusión no determina, por sí sola, que los hechos configuren un acto discriminatorio o una afectación acreditada a la vida, salud o seguridad del consumidor, pues tales extremos requieren contar con medios probatorios suficientes que permitan establecer su configuración;
- (ii) conforme a los artículos 38 y 39 del Código, correspondía al denunciante aportar indicios razonables de un trato desigual basado en un motivo prohibido, a fin de activar la inversión de la carga probatoria; no obstante, de la revisión de los videos, la Hoja de Reclamación y demás actuados, no se advierten expresiones, actos de exclusión, trato hostil ni elementos objetivos que permitan concluir que la negativa a aceptar la moneda o la atención brindada se hayan sustentado en la edad, apariencia o condición personal del denunciante. Por el contrario, la negativa de recepción de la moneda se vinculó al estado de conservación de esta, circunstancia distinta a un supuesto trato discriminatorio; y,
- (iii) si bien el certificado médico presentado da cuenta de una atención médica posterior a los hechos y de un diagnóstico de hipertensión, no permite acreditar, por sí mismo, que la conducta del proveedor haya ocasionado una afectación directa a la salud del denunciante ni que haya puesto en riesgo su vida o seguridad. En efecto, para establecer dicha consecuencia no basta la sola existencia de una atención médica posterior, sino que debe verificarse un nexo causal suficiente entre la conducta infractora y el daño alegado, lo cual no se desprende de los medios probatorios obrantes en el expediente.

35. En tal sentido, no se advierte la existencia de un trato diferenciado respecto de otros consumidores en condiciones similares, ni la concurrencia de indicios suficientes que permitan activar la inversión de la carga de la prueba prevista en el artículo 39 del Código, manteniéndose incólume la presunción de licitud de la actuación del proveedor.

36. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción al artículo 38 del Código.

Sobre el deber de contar con hojas autocopiativas en el Libro de Reclamaciones

37. El artículo 150 del Código⁴ establece que los establecimientos comerciales tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones, cuya implementación y puesta en práctica se debe realizar de conformidad con las condiciones, supuestos y especificaciones contemplados en el reglamento del libro de reclamaciones.

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 150º.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

38. Por su parte, el artículo 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que las Hojas de Reclamación de naturaleza física deben contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas⁵.

Aplicación al caso en concreto

39. El señor ██████ señaló que, tras registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones, la supervisora le indicó que debía volver a llenar la hoja, debido a que esta no contaba con el papel autocopiativo para el cargo, procediendo a retirarla y solicitándole que complete una nueva.
40. En sus descargos, Tiendas Mass indicó que: (i) tanto el reclamo presentado por el denunciante como el que obra en sus archivos son idénticos; (ii) resulta adecuado que, ante un cliente que no cuenta con los lentes (o similares) para la presentación de un reclamo, sea ayudado por el personal y se le brinden las facilidades del caso; y, (iii) de las imágenes de videovigilancia presentadas, se puede visualizar que la colaboradora exhibe hojas blancas, rosadas y verdes, las cuales tienen la característica de ser autocopiativas.
41. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
42. Las partes no formularon observaciones a este extremo de la denuncia.
43. Al respecto, de la valoración conjunta de los medios probatorios que obran en el expediente -en particular, la Hoja de Reclamación presentada por el denunciante, la copia obrante en poder del proveedor y los videos- se advierte que el contenido de ambas hojas resulta sustancialmente idéntico, lo cual permite corroborar que una constituye copia de la otra, en el marco de un sistema autocopiativo.
44. Asimismo, de los registros de video se observa que, al momento de manipular el Libro de Reclamaciones, el personal del establecimiento levanta la hoja principal, evidenciándose la existencia de hojas adicionales de distinto color (rosado y verde), propias de un formato autocopiativo conforme a la normativa vigente.
45. En tal sentido, los medios probatorios aportados por el proveedor resultan idóneos y suficientes para acreditar que el Libro de Reclamaciones contaba con hojas autocopiativas, no habiendo el denunciante aportado elemento probatorio alguno que permita desvirtuar dicha circunstancia.
46. En consecuencia, al haberse verificado que el proveedor sí contaba con Hojas de Reclamación autocopiativas, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia.

⁵ **Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM -DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM**
Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación
Cada Hoja de Reclamación de naturaleza física deberá contar con tres (03) hojas desglosables, una (01) original y dos (02) autocopiativas; la original será obligatoriamente entregada al consumidor al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la primera copia quedará en posesión del proveedor y la segunda copia será remitida o entregada al INDECOPI cuando sea solicitada por éste.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

Sobre las medidas correctivas

47. Los artículos 114, 115 y 116 del Código⁶ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
48. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que 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.
49. Por otro lado, el artículo 116 del Código, dispone que 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.
50. Asimismo, y de conformidad a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, comunicó a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de esta²¹.

Aplicación al caso en concreto

51. En el presente caso, quedó acreditado que Tiendas Mass:
 - (i) Se negó injustificadamente a aceptar la moneda de S/ 5,00 como medio pago de los productos que adquirió por parte del denunciante, lo cual constituiría una infracción a los artículos 18 y 19 del Código;
 - (ii) no firmó la Hoja de Reclamación del 22 de octubre de 2025, lo cual constituiría una infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011 PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM; y,

⁶ **LEY N° 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.

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.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

- (iii) no brindó un trato preferente al señor [REDACTED] el 22 de octubre de 2025, cuando este acudió a su establecimiento, en tanto tuvo que esperar que el personal del proveedor denunciado culminara la atención de varias personas para recién ser atendido, pese a su condición de adulto mayor, lo cual constituiría una infracción al numeral 41.1 y al inciso c) del numeral 41.2 del artículo 41 del Código.
52. El señor [REDACTED] solicitó como medida correctiva que el proveedor realice una compensación económica por los daños y perjuicios sufridos, por un monto ascendente a S/ 2 000,00.
53. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas pueden tener naturaleza reparadora -cuando están orientadas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción- o complementaria, cuando buscan revertir los efectos de la conducta infractora o prevenir que esta vuelva a producirse. En el presente caso, corresponde evaluar si la solicitud del denunciante se enmarca en alguno de estos supuestos.
54. Respecto a la solicitud del señor [REDACTED] referida al pago de una compensación por daños y perjuicios, corresponde denegarla, en tanto dicha pretensión tiene naturaleza indemnizatoria. Al respecto, el numeral 115.7 del artículo 115 del Código establece que las medidas correctivas no tienen carácter indemnizatorio, por lo que el Indecopi carece de competencia para ordenar este tipo de resarcimiento, quedando a salvo el derecho del interesado de acudir a la vía judicial o arbitral correspondiente.
55. Sin perjuicio de ello, y tomando en cuenta las conductas infractoras por las cuales se determinó la responsabilidad de Tiendas Mass, corresponde ordenar como medidas correctivas complementarias que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con implementar y difundir internamente un protocolo de atención al cliente que contemple, como mínimo: (i) lineamientos claros para la aceptación de medios de pago de curso legal, evitando rechazos injustificados; (ii) procedimientos específicos para la correcta gestión del Libro de Reclamaciones, incluyendo la obligación de suscripción de las hojas por parte del personal responsable; y, (iii) mecanismos que aseguren la atención preferente a consumidores en condición de vulnerabilidad, en particular adultos mayores, conforme a lo dispuesto en el artículo 41 del Código.
56. Tiendas Mass deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes⁷, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

Sobre la graduación de la sanción

57. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios

⁷ <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#!/detallenorma/H68269>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros⁸.

58. Adicionalmente el literal a) del artículo 29 de la Directiva⁹ establece que los efectos del allanamiento son aplicables a los casos iniciados a instancia de conformidad con lo dispuesto en el Código.
59. Asimismo, el literal e) de la Directiva¹⁰ señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Además, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
60. En ese sentido, debe verificarse si la denunciada se allanó a la pretensión dentro del plazo conferido para la presentación de sus descargos.
61. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó sancionar a Tiendas Mass con tres (3) amonestaciones.
62. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor [REDACTED] señaló lo siguiente:
 - (i) El allanamiento formulado por Tiendas Mass no debería dar lugar a una amonestación, sino a una sanción pecuniaria, pues -a su criterio- se trataría de hechos vinculados con discriminación y afectación a la vida y salud del consumidor;
 - (ii) las tres infracciones reconocidas por el proveedor no deberían analizarse como hechos aislados, sino como una suma de actos que configurarían una exclusión discriminatoria de la clientela; y,

⁸ **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, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)

⁹ **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 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: a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código. (...)

¹⁰ **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 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: (...) d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

- (iii) debería imponerse una cuarta sanción por el riesgo a la vida, salud y seguridad que, según refiere, se habría generado como consecuencia del trato recibido.
63. En el presente caso, mediante Resoluciones N° 1 y 3, notificadas el 11 de noviembre de 2025 y 14 de abril de 2026, respectivamente, la Secretaría Técnica imputó cargos a Tiendas Mass por presuntas infracciones a los artículos 18, 19, 41 y 150 del Código. En ambos casos, el proveedor solicitó prórroga, las cuales fueron concedidas mediante Resoluciones N° 2 y 4.
64. Dentro de los plazos otorgados, mediante escritos del 26 de marzo y 24 de abril de 2026, Tiendas Mass se allanó a las imputaciones formuladas en su contra.
65. Así, en la medida que se determinó la responsabilidad de Tiendas Mass en atención al allanamiento formulado, no corresponde la imposición de una sanción pecuniaria al proveedor denunciado, sino la aplicación de una amonestación conforme a lo previsto en el inciso e) del artículo 29 de la Directiva.
66. De otro lado, con relación a las observaciones formuladas por el señor [REDACTED] se debe tener en lo siguiente:
- (i) Si bien el artículo 112 del Código prevé reglas especiales cuando el allanamiento recae sobre controversias vinculadas a discriminación o afectación a la vida, salud o seguridad, en el presente caso tales supuestos no han quedado acreditados. La responsabilidad determinada por allanamiento se circunscribe a la negativa injustificada de aceptar la moneda, la falta de firma de la Hoja de Reclamación y la omisión de brindar atención preferente, mas no a la comisión de un acto discriminatorio ni a la generación comprobada de un riesgo a la vida o salud del consumidor;
- (ii) la concurrencia de diversas conductas infractoras no determina, por sí misma, la configuración de un acto de discriminación, ya que cada una de las infracciones verificadas en el presente procedimiento responde a la vulneración de deberes distintos -idoneidad en la aceptación de medios de pago, cumplimiento de las formalidades del Libro de Reclamaciones y atención preferente a consumidores en condición de vulnerabilidad-, sin que de su análisis conjunto se advierta la existencia de un criterio prohibido que haya motivado un trato diferenciado en perjuicio del denunciante; y,
- (iii) no se ha verificado la existencia de una conducta adicional autónoma que justifique una sanción independiente por afectación a la vida, salud o seguridad del denunciante.
67. Por lo expuesto, teniendo en consideración de que Tiendas Mass se allanó junto con sus descargos, corresponde -en aplicación al Principio de Legalidad- sancionar a dicho proveedor con **tres (3) amonestaciones**, conforme al siguiente detalle:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIÓN
1	Se negó injustificadamente a aceptar la moneda de S/ 5,00 como medio pago de los productos que adquirió por parte del denunciante	AMONESTACIÓN
2	No firmó la Hoja de Reclamación del 22 de octubre de 2025.	AMONESTACIÓN
3	No brindó un trato preferente al señor [REDACTED] el 22 de octubre de 2025, cuando este acudió a su	AMONESTACIÓN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

	establecimiento, en tanto tuvo que esperar que el personal del proveedor denunciado culminara la atención de varias personas para recién ser atendido, pese a su condición de adulto mayor.	
	TOTAL	TRES (3) AMONESTACIONES

Sobre el pago de costas y costos

68. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el Indecopi.
69. El artículo 112 del Código establece que, en los supuestos de allanamiento o reconocimiento de los hechos denunciados formulados con la presentación de sus descargos, se debe exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de costas.
70. El literal d) del artículo 29 de la Directiva establece que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones de la parte denunciante.
71. Sobre el particular, teniendo en consideración que Tiendas Mass presentó su allanamiento a los hechos imputados dentro del plazo para presentar sus descargos, corresponde exonerarle del pago de los costos del procedimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 112 del Código.
72. Asimismo, considerando que en el presente caso -en virtud del allanamiento presentado por el proveedor- se han declarado fundadas las infracciones imputadas en su contra, corresponde ordenarle el pago de las costas del procedimiento. En consecuencia, en virtud de lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N° 001 2015/TRI-INDECOPI21, modificada por la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con reembolsar a la parte denunciante el valor de la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia, por un monto de S/ 36,00.
73. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento por concepto de costas, para lo cual deberá presentar una solicitud bajo los alcances de lo dispuesto en la Directiva 001-2015/TRI-INDECOPI, modificada por la Directiva N° 001-2017/TRI-INDECOPI.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

74. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución¹¹.

75. En razón a lo expuesto, al haberse verificado la infracción cometida por Tiendas Mass, en virtud del allanamiento presentado, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] contra **Compañía Hard Discount S.A.C.** por:

- (i) Por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, se negó injustificadamente a aceptar la moneda de S/ 5,00 como medio pago de los productos que adquirió por parte del denunciante.
- (ii) Por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011 PCM modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, en la medida que no firmó la Hoja de Reclamación del 22 de octubre de 2025 entregada al denunciante.
- (iii) Por infracción al numeral 41.1 y al inciso c) del numeral 41.2 del artículo 41 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no brindó un trato preferente al señor [REDACTED] el 22 de octubre de 2025, cuando este acudió a su establecimiento, en tanto tuvo que esperar que el personal del proveedor denunciado culminara la atención de varias personas para recién ser atendido, pese a su condición de adulto mayor.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por el señor [REDACTED] contra **Compañía Hard Discount S.A.C.** por:

- (i) Por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se habría negado injustificadamente a aceptar la moneda de S/ 5,00 como medio pago de los productos que adquirió por parte del denunciante.
- (ii) Por presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que habría puesto a disposición del señor [REDACTED], un Libro de Reclamaciones que no contaba con hojas autocopiativas, generando que el mismo sea llenado por una de las colaboradoras, debido a que no portaba consigo sus lentes.

¹¹ **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

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

TERCERO: ORDENAR a Compañía Hard Discount S.A.C., en calidad de medida correctiva complementaria de oficio, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con implementar y difundir internamente un protocolo de atención al cliente que contemple, como mínimo: (i) lineamientos claros para la aceptación de medios de pago de curso legal, evitando rechazos injustificados; (ii) procedimientos específicos para la correcta gestión del Libro de Reclamaciones, incluyendo la obligación de suscripción de las hojas por parte del personal responsable; y, (iii) mecanismos que aseguren la atención preferente a consumidores en condición de vulnerabilidad, en particular adultos mayores, conforme a lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: DENEGAR la medida correctiva solicitada por el señor [REDACTED] consistente en el pago de una compensación económica por indemnización por el monto ascendente a S/ 2 000,00.

QUINTO: SANCIONAR a Compañía Hard Discount S.A.C. con tres (3) amonestaciones conforme al siguiente detalle:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIÓN
1	Se negó injustificadamente a aceptar la moneda de S/ 5,00 como medio pago de los productos que adquirió por parte del denunciante	AMONESTACIÓN
2	No firmó la Hoja de Reclamación del 22 de octubre de 2025.	AMONESTACIÓN
3	No brindó un trato preferente al señor [REDACTED] el 22 de octubre de 2025, cuando este acudió a su establecimiento, en tanto tuvo que esperar que el personal del proveedor denunciado culminara la atención de varias personas para recién ser atendido, pese a su condición de adulto mayor.	AMONESTACIÓN
	TOTAL	TRES (3) AMONESTACIONES

SEXTO: Ordenar a **Compañía Hard Discount S.A.C.** el pago de las costas del presente procedimiento, siendo que en cumplimiento de ello, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, deberá pagar a la parte denunciante, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N° 001-2015/TRI-INDECOPI, la suma de S/ 36,00, correspondiente a la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia; ello sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de accionar bajo lo dispuesto en la directiva anteriormente citada en procura del reconocimiento de otros gastos bajo el concepto de costas en los que hubiera incurrido. **Asimismo, corresponde exonerar al proveedor denunciado del pago de los costos del presente procedimiento.**

SÉTIMO: DISPONER la inscripción de **Compañía Hard Discount 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 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 2573-2025/CC2

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación¹², el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación¹³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida¹⁴.

Con la intervención de los Comisionados¹⁵: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa¹⁶, Silvia Magali Zavaleta Flores, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Carla María Consuelo Reyes Flores.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF¹⁷.

- ¹² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA.- Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**
Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"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 (...)"
- ¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.
- ¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, 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.
- ¹⁵ 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**.
- ¹⁶ 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**.
- ¹⁷ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia d 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.