



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 2667-2024/PS3

RESOLUCIÓN FINAL N° 1230-2025/PS3

DENUNCIANTE : SANDRO EMERSON MORALES GUTIÉRREZ
(EL SEÑOR MORALES)

DENUNCIADO : CINEPLEX S.A.¹
(CINEPLANET)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
DEBER DE INFORMACIÓN
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS
CINEMATOGRAFICAS Y CINTAS DE VIDEO

SANCIONES:

- **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que, no permitió el ingreso a sus salas de cine con papas fritas embolsadas adquiridas fuera de su establecimiento, argumentando que, según INDECOPI, solo estaba permitido el ingreso de “canchita”, nachos y pan con *hot dog*.
- **3 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que, no informó oportunamente cuáles eran las presentaciones de alimentos adquiridos fuera de su establecimiento que podían ingresarse a sus salas de cine, ya que esto no fue indicado al momento de adquirir las entradas ni existía ningún comunicado al respecto en la caja donde se realizó el pago.
- **Una (1) Amonestación**, por infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones considerando el allanamiento formulado, toda vez que, su Libro de Reclamaciones no cumple los requisitos establecidos por ley, toda vez que, la Hoja de Reclamación en la cual formuló su reclamo el 23 de junio de 2024, indicaba que el plazo para dar respuesta a este era no mayor a 30 días calendarios, prorrogables hasta 30 días adicionales.

Lima, 19 de junio de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 18 de diciembre de 2024, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), inició un procedimiento administrativo sancionador contra Cineplanet, por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), resolviendo lo siguiente:

PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 2 de diciembre de 2024, presentada por el señor Sandro Emerson Morales Gutiérrez en contra de Cineplex S.A. por presuntas infracciones a lo establecido en:

- (i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que no habría permitido el ingreso a sus salas de cine con papas fritas embolsadas adquiridas fuera de su

¹ R.U.C. N° 20429683581.



establecimiento, argumentando que, según INDECOPI, solo estaba permitido el ingreso de “canchita”, nachos y pan con *hot dog*.

- (ii) El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que, no habría informado oportunamente cuáles eran las presentaciones de alimentos adquiridos fuera de su establecimiento que podían ingresarse a sus salas de cine, ya que esto no fue indicado al momento de adquirir las entradas ni existía ningún comunicado al respecto en la caja donde se realizó el pago.
 - (iii) El artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto que no habría implementado un aviso de Libro de Reclamaciones en su establecimiento “Cineplanet – Lurín”.
 - (iv) El artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto que su Libro de Reclamaciones no cumpliría los requisitos establecidos por ley, toda vez que, la Hoja de Reclamación en la cual formuló su reclamo el 23 de junio de 2024, indicaba que el plazo para dar respuesta a este era no mayor a 30 días calendarios, prorrogables hasta 30 días adicionales.
 - (v) El artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en tanto que su Libro de Reclamaciones no estaría a la vista ni accesible para los consumidores, ya que, al solicitarlo, advirtió que se encontraba guardado en una habitación ubicada al final del pasillo donde se encontraban las salas de cine.
2. El 3 de enero de 2025 mediante Acta de Inspección N° 0011-2025/DFI, la Dirección de Fiscalización realizó una inspección inopinada a las 16:20 hrs. en el establecimiento de Cineplanet ubicado en Av. San Pedro S/N parcela B-43, distrito de Lurín, provincia y departamento de Lima.
 3. El 20 de enero de 2025, Cineplanet se apersonó al procedimiento; y, se allanó a la imputación de cargos establecida en el numeral (iv) del acápite I.1 de la Resolución N° 1 atribuida en su contra.
 4. Mediante Resolución N° 2 del 18 de febrero de 2025 este Despacho cumplió con trasladar el Acta de Inspección N° 0011-2025/DFI y el escrito de descargos presentado por Cineplanet.
 5. El 25 de febrero de 2025, Cineplanet presentó un escrito complementario.
 6. Mediante Resolución N° 3 del 29 de abril de 2025, este OPS declaró la nulidad parcial de la Resolución N° 1 resolviendo, entre otros, lo siguiente:

PRIMERO: Declarar la nulidad de la Resolución N° 1 del 18 de noviembre de 2024, en la imputación de cargo contra Cineplex S.A., en tanto que *“su Libro de Reclamaciones no estaría a la vista ni accesible para los consumidores, ya que, al solicitarlo, advirtió que se encontraba guardado en una habitación ubicada al final del pasillo donde se encontraban las salas de cine,”* tipificado en el artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en la medida que se ha advertido una vulneración al derecho al debido procedimiento, establecido en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar y el artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante D.S. N° 004-2019-JUS.

(...)

TERCERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 24 de julio de 2024, presentada por el señor Sandro Emerson Morales Gutiérrez en contra de Cineplex S.A., por presunta infracción a lo establecido en el artículo 152° del Código de Protección



y Defensa del Consumidor², en tanto que, su Libro de Reclamaciones no estaría a la vista ni accesible para el consumidor, ya que, al solicitarlo, advirtió que se encontraba guardado en una habitación ubicada al final del pasillo donde se encontraban las salas de cine.

7. El 15 de mayo de 2025 Cineplanet presentó sus descargos solicitando la nulidad de la Resolución Nos. 1 y 3 por indebida tipificación.

II. CUESTIÓN PREVIA:

II.1. Sobre la solicitud de nulidad de las Resoluciones Nos. 1 y 3, en tanto, se evidenció una infracción al principio de tipicidad, formulado por Cineplanet:

8. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), recoge las causales de nulidad del acto administrativo, entre las que contempla la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias y el defecto o la omisión de alguno de los requisitos de validez³.
9. De acuerdo con lo establecido en el numeral 1.3 de la Directiva N° 002-2001-TRI-INDECOPI⁴, este Órgano podrá, de oficio o a solicitud de parte, declarar la nulidad de sus propios actos administrativos, siempre que no sean actos definitivos que pongan fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
10. En su defensa, Cineplanet señaló lo siguiente:

² DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM, REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR (MODIFICADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2014-PCM VIGENTE DESDE EL 23 DE ABRIL DE 2014)

Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones

Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el Artículo 24.1 del presente Código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL – LEY N° 27444, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

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

3. Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitarse a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.

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

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación
(Subrayado y negrita nuestro)

⁴ DIRECTIVA N° 002-2001/TRI-INDECOPI. DECLARACION DE NULIDAD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

No obstante, lo establecido precedentemente, las Comisiones, Oficinas y Salas del Tribunal, podrán, de oficio o a solicitud de parte, declarar la nulidad de sus propios actos administrativos siempre que los mismos no sean actos definitivos que ponen fin a la instancia o que resuelvan de forma definitiva alguno o algunos de los temas de fondo que se están discutiendo en el procedimiento o actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.



- (i) Inicialmente el OPS imputó que, el Libro de Reclamaciones no se encontraría a vista ni accesible a los consumidores lo cual constituyó como una presunta infracción al artículo 151° del Código complementado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
 - (ii) En la Resolución N° 3 declaró la nulidad de la referida imputación; no obstante, la nueva imputación formulada como presunta infracción al artículo 152° del Código es errada y sin sustento legal.
 - (iii) Como es de advertirse, el artículo 152° no señala en ninguna parte la obligación de que el Libro de Reclamaciones deba ser “accesible”; por lo contrario, la norma legal indica que, los consumidores pueden exigir que, la entrega del Libro de Reclamaciones; no obstante, este no necesita estar a la vista ni ser accesible en un mostrador, sino que el proveedor debería contar con el libro y entregarlo, como ocurrió en el presente caso.
11. Ahora bien, es preciso indicar que, la facultad de identificar las presuntas infracciones y su tipificación corresponde únicamente a la autoridad, en virtud del principio de la potestad sancionadora⁵. En atención a ello, este Despacho realiza la imputación de cargos y tipificación de los hechos conforme al análisis integral de la denuncia.
 12. En ese sentido, de la revisión en conjunto de la denuncia presentada por el señor Morales se puede verificar que, el denunciante precisó que, el Libro de Reclamaciones no se encontraba accesible; toda vez que, cuando este fue solicitado el personal del cine fue hacia una habitación que se encontraba casi al final del pasillo donde se encuentran las salas de cine. Es decir, para poder acceder al Libro primero tiene que adquirir las entradas y presentar los boletos para ingresar a las salas y acceder al Libro de Reclamaciones.
 13. Así pues, el artículo 152° del Código, prescribe que, los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24° del presente código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargas.
 14. Sobre el particular, se advierte que, el referido precepto legal otorga el derecho que tiene el consumidor de poder exigir la entrega del Libro de Reclamaciones para formular su queja o reclamo; así pues, de la misma norma legal nace la obligación del proveedor de entregarlo sin condicionamientos; en tanto que, una vez este hubiese sido puesto a disposición del consumidor y hubiese presentado su reclamo, el proveedor se encuentra exigido a brindar una respuesta dentro del plazo legal.
 15. En torno a ello, se imputó a Cineplanet el siguiente hecho: *“su Libro de Reclamaciones no estaría a la vista ni accesible para los consumidores, ya que, al solicitarlo, advirtió que se encontraba guardado en una habitación ubicada al final del pasillo donde se encontraban las salas de cine”*, por presunta infracción al artículo 152° del Código, en tanto que, conforme lo indicó el denunciante, la entrega del Libro de Reclamaciones a su persona se encontraba condicionado a que, el consumidor tiene que adquirir las

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

4. Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.



entradas y presentar los boletos para ingresar a la sala; por lo que, se imposibilitaría la entrega del Libro de Reclamaciones.

16. En consecuencia, corresponde desestimar la solicitud de nulidad formulada por Cineplanet.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

17. Este OPS considera que debe determinar si:

- (i) Cineplanet infringió lo dispuesto en los artículos 2°, 19°, 150°, 151°, 152° complementado con los artículos 5° y 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- (ii) corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante; corresponde imponer una sanción; y, corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Supuesto por analizar: Deber de Idoneidad

IV.1.1. Marco Legal Aplicable

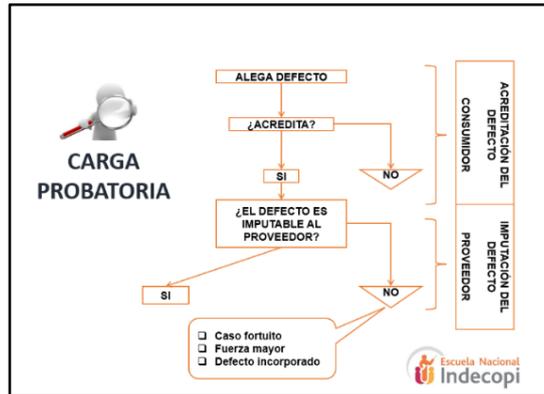
18. El artículo 19° del Código, establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado.
19. De acuerdo con el artículo 18° del Código, se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que, efectivamente, 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.

IV.1.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet no habría permitido el ingreso a sus salas de cine con papas fritas embolsadas adquiridas fuera de su establecimiento

20. El señor Morales manifestó que, el 23 de junio de 2024 se apersonó junto con su familia a Cineplanet sede Lurín, realizando el pago de tres (3) entradas. No obstante, al momento de realizar el ingreso a la sala el personal a cargo le prohibió el ingreso de un snack consistente en papa fritas embolsadas argumentando que Indecopi determinó que los únicos productos permitidos para el ingreso a la sala eran canchita, nachos y pan con hot dog.
21. En su defensa, Cineplanet señaló que:
- (i) No incurrió en la infracción materia de imputación, pues su representada restringió válidamente el ingreso de papas fritas embolsadas, de conformidad con sus políticas de ingreso de alimentos a sus salas de cine.
 - (ii) Su representada se encuentra cumpliendo todos los parámetros establecidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto al ingreso de alimentos a sus salas de cine, toda vez que, el producto de papas fritas embolsadas no se encuentra en la lista de productos que su representada expende, lo cual es informado a través de su portal web así como, a través de los afiches ubicados en su complejo de cine.
22. 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, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código y el literal f) del numeral 11.2 del artículo 11° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI.

23. La carga de la prueba recae tanto en el denunciante, que debe aportar pruebas documentales que respalden su denuncia, como en el proveedor, que puede exonerarse de responsabilidad si demuestra una causa objetiva y justificada, conforme a lo dispuesto en el numeral 173.2 del artículo 173° del TUO de la LPAG⁶ y el artículo 104° del Código⁷; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:



24. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Hoja de Reclamación N° 000267 de fecha 23 de junio de 2024.
- (ii) Respuesta al Reclamo presentado en el Libro de Reclamaciones Físico, remitida mediante correo electrónico el 25 de junio de 2024.
- (iii) Acta de Inspección N° 0011-2025/DFI de fecha 3 de enero de 2025.
- (iv) Términos y condiciones de Cineplanet.
- (v) Comunicado de la información que brinda Cineplanet al momento de ingreso a sus salas de cine.
- (vi) Cargo del detalle del Reclamo presentado mediante el Libro de Reclamaciones el 23 de junio de 2024, remitido mediante correo electrónico el 23 de junio de 2024.
- (vii) Fotografías del establecimiento de Cineplanet en Lurín.
- (viii) Fotografías del Aviso del Libro de Reclamaciones, el Libro de Reclamaciones físico; y, hoja del Libro de Reclamaciones de Cineplanet.

25. 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 afirman⁸, salvo que exista prueba en contrario.

⁶ **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.

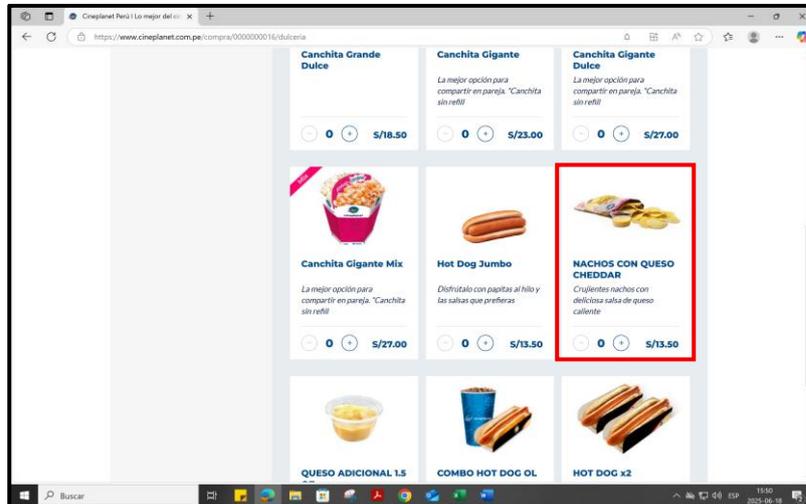
⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

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. (...)

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

26. Ahora bien, de la revisión de la página web de Cineplanet en la sección “Dulcería”⁹, se puede evidenciar que, el proveedor denunciado expende productos fritos embolsados tales como nachos, conforme se puede advertir:



27. Así pues, de los términos y condiciones, se aprecia las reglas de ingreso al cine en el que señala, entre otros, que los consumidores podrán ingresar al cine con productos de similares características a los que expenden en sus locales, conforme a lo siguiente:

Reglas de ingreso al cine

En cumplimiento de la resolución N° 467-2018/SPC-INDECOPI solo puedes ingresar con productos en presentación personal, similar en presentación y cantidad que vendemos en nuestros cines, podrás encontrar y visualizar la lista de nuestros productos en cada complejo, pero en general en todos los complejos se ofrecen Canchita/Agua de mesa/Gaseosa/Hot Dog/Nachos, más detalles en <https://cdnpe.cineplanet.com.pe/assets/0385998c-6ebb-4b0c-ac4b-ebd381feb77c>. En ese sentido, te pedimos apoyo para mostrar el contenido de tus pertenencias a la persona en la taquilla. Las Salas Prime no se encuentran comprendidas en la aplicación de la Resolución 467-2018/SPC-INDECOPI, por lo que no están permitidos los alimentos y/o bebidas de afuera para este formato Prime.

28. En relación a ello, debe precisarse que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución Final N° 0467-2018/SPC de fecha 5 de marzo de 2018, estableció lo siguiente:

“29. (...) En ese sentido, si Cineplex vendiera en sus salas de cine, productos tales como: cancha salada, cancha dulce, gaseosas, sándwiches de hot dog y helados -por citar algunos ejemplos- los consumidores podrán ingresar con dichos productos provenientes del exterior del local.

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.

⁹ [Cineplanet Perú | Lo mejor del cine y entretenimiento](#)



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.
- (...)
33. Adicionalmente, es indispensable precisar que corresponde al proveedor establecer los mecanismos idóneos para ejecutar la medida correctiva dispuesta por la autoridad de la manera más óptima, siendo que, por ejemplo podría elaborar y publicar en su página web, así como en la entrada de sus salas de cine, una lista de la totalidad de los productos alimenticios y bebidas que comercializa en el interior de su establecimiento, para así informar claramente al público cuáles son aquellos productos que podrán ser ingresados a sus salas de cine, de manera indefectible, al ser iguales o similares a los de dicha lista. Asimismo, será obligación del proveedor mantener dicha lista en constante actualización.” [lo subrayado es nuestro]
29. Aunado a ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución Final N° 0110-2025/SPC-INDECOPI, señaló lo siguiente:
- “77. La empresa Cinépolis como operador del mercado cinematográfico está obligada a conocer sobre las regulaciones que rigen dicho mercado, entre las cuales, se encuentran los criterios y parámetros establecidos por el Tribunal del Indecopi como órgano tutelar de la protección del consumidor. En tal sentido, no era ajena a la decisión contenida en la Resolución 0219-2018/SPCINDECOPI, mediante la cual, dicho órgano determinó con suficiencia conceptual, precisión normativa y coherencia sistémica en el mercado, que prohibir el ingreso de alimentos a las salas de cine adquiridos fuera de su establecimiento constituía una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, conforme a lo establecido en el artículo 50° del Código.
- (...)
79. En conclusión, esta Sala considera que la restricción consistente en la prohibición de ingresar a las salas de cine con productos alimenticios adquiridos fuera del establecimiento comercial de la denunciada constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que se encuentra establecida en el inciso e) del artículo 50° del Código, en tanto limita los derechos de los consumidores, en específico, en el presente caso, el derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, contenido en el artículo 1° .1 inciso f) del Código. Esto dado que en su página web la denunciada se ofrece únicamente como un proveedor que brinda la actividad de la exhibición de películas cinematográficas.
80. En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Sala concluye que la restricción consistente en la prohibición de ingresar con alimentos y/o bebidas ajenas al establecimiento comercial de la denunciada constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que limita los derechos de los consumidores. Por lo que, corresponde revocar la resolución recurrida en este extremo que declaró infundada la denuncia contra Cinépolis; y, en consecuencia, declararla fundada por infracción de los artículos 49°.1 y 50° inciso e) del Código.” [lo subrayado es nuestro]
30. En atención a lo anterior, ha quedado evidenciado que los consumidores podrían ingresar a las salas del cine con aquellos productos adquiridos fuera de su establecimiento, siempre y cuando estos productos, independientemente de su marca, sean de similares características, y formen parte de la lista de productos que Cineplanet vende en sus establecimientos.

31. Asimismo, conforme se señaló en el numeral 26 de la presente Resolución, dentro de la lista de productos que Cineplanet vende en sus establecimientos, y que se encuentran permitidos para su ingreso, son los nachos embolsados, que, de acuerdo con los usos y costumbres del mercado, son considerados como “**Snacks**”.



32. En ese sentido, no resultaba justificable que Cineplanet hubiese impedido el ingreso del denunciante cuando este intentó ingresar sus papas fritas embolsadas, en tanto que, dicho producto es considerado como “**Snacks**” y, además, se encontraban embolsado, como el producto “nachos” que formaba parte de la lista de productos expendidos por Cineplanet.
33. En consecuencia, corresponde amparar la presente denuncia, y declarar responsable a Cineplanet por infracción del artículo 19° del Código.

IV.2. Supuesto por analizar: Deber de Información

IV.2.1. Marco Legal Aplicable

34. El derecho de los consumidores al acceso de información, reconocido en los artículos 1° .1 literal b)¹⁰ y 2°¹¹ del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, con el fin que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como efectuar un uso o consumo

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

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

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

(...)

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

Artículo 2.- Información relevante

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

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

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.



correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

35. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
36. Cabe agregar que, la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible, únicamente, al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados, para corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio y, de este modo, tener la posibilidad de formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

IV.2.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet no habría informado oportunamente cuáles eran las presentaciones de alimentos adquiridos fuera de su establecimiento que podían ingresarse a sus salas de cine, ya que esto no fue indicado al momento de adquirir las entradas ni existía ningún comunicado al respecto en la caja donde se realizó el pago

37. El señor Morales manifestó que, el 23 de junio de 2024, al momento de efectuar el pago de dichas entradas en ningún momento el personal a cargo le explicó cuales eran las presentaciones de los alimentos que el cliente podía ingresar, asimismo, tampoco existe un comunicado alguno respecto a ello.
38. En su defensa, Cineplanet señaló que:
 - (i) No incurrió en la infracción materia de imputación, pues su representada puso en disposición de todos los consumidores la información a través de la página web oficial y de manera física en cada establecimiento.
 - (ii) Para mejor detalle en la página web se puede acceder a la lista de productos permitidos, así pues, se informa las limitaciones sobre el ingreso de alimentos y bebidas.
39. De la revisión del apartado “*ver lista de productos permitidos*” establecido en la página web de Cineplanet¹² se puede advertir que, este comunica que, en sus locales ofrece canchita, gaseosas y agua de mesa, conforme puede visualizarse:

¹² <https://www.cineplanet.com.pe/dulceria-landing>



Estimad@ cliente:

Para asegurar la mejor experiencia en su visita y en cumplimiento a lo estipulado en la **Resolución 467-2018/SPC-INDECOPI**, le informamos:

- Solo podemos permitir el ingreso de productos en **Presentación Personal** similar en presentación y cantidad a los que vendemos.
- Por motivos de seguridad, para evitar daños a nuestros consumidores, colaboradores y/o a la infraestructura de nuestros locales, **no está permitido el ingreso de botellas de vidrio y/o lata.**
- Podemos reservarnos el derecho de admitir el ingreso de alimentos y bebidas que pueden derramarse, que tengan malos olores y/o puedan causar accidentes por no tener los envases apropiados para un consumo dentro de una sala del cine.
 - **No se permitirá** el ingreso de **bebidas alcohólicas** de ningún tipo.
 - **No se permitirá** el ingreso de **Presentaciones familiares** para alimentos y bebidas.
- Las salas Prime no aplican en la resolución **467-2018/SPC-INDECOPI**, es por ello que no están permitidos los alimentos y/o bebidas de afuera para este formato Prime.

En nuestros locales ofrecemos:
Canchita / Gaseosas / Agua de mesa

Para mayor información pueden visitar nuestros cines o nuestras redes sociales para conocer que productos ofrece cada Cine, la cartilla muestra los productos generales que se venden en todos los cines.

40. No obstante, teniendo en consideración que, como se vio en el numeral 26 de la presente Resolución, Cineplanet ofrece a través de su portal web en la sección de dulcería productos embolsados ("nachos"), la información que traslada el proveedor al consumidor a través de su página web en el apartado de lista de productos permitidos no sería suficiente en relación a los productos que ofrece en su sección de dulcería.
41. En ese sentido, la información que traslada Cineplanet a través del comunicado de la lista de productos permitidos no permite al consumidor conocer toda aquella información relevante referido a los bienes que ofrece, y que de este modo pueda hacer valer sus derechos; en tanto que, dicha información no se encontraría correlacionada con la información de los productos que expende en la sección de dulcería
42. En consecuencia, corresponde amparar la presente denuncia, y declarar responsable a Cineplanet por infracción del artículo 19° del Código.

IV.3. Supuesto a analizar: Libro de Reclamaciones

IV.3.1. Marco legal aplicable

43. El artículo 151° del Código establece que, a efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.
44. El artículo 152° del Código establece que, los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el artículo 24.1 del presente código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.
45. Al respecto, el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, señala lo siguiente:

Artículo 9°- Exhibición del Aviso del Libro de Reclamaciones



Los proveedores que cuenten con un Libro de Reclamaciones deberán exhibir en sus establecimientos comerciales, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, como mínimo, un Aviso del Libro de Reclamaciones, utilizando el formato establecido en el Anexo II del presente Reglamento.

En los casos en que el proveedor cuente con varios establecimientos comerciales, la obligación de exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones se extiende a cada uno de ellos. Los proveedores virtuales deberán colocar como mínimo un aviso fácilmente identificable en la página de inicio del portal web donde establecen sus relaciones de consumo, el mismo que deberá contener un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones Virtual, utilizando el formato establecido en el Anexo III del presente Reglamento.

IV.3.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet no habría implementado un aviso de Libro de Reclamaciones en su establecimiento "Cineplanet – Lurín"

46. El señor Morales manifestó que, no existía el aviso del Libro de Reclamaciones, hecho que se dejó constancia en el reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones.
47. En su defensa, Cineplanet señaló que:
 - (i) No incurrió en la infracción materia de imputación, pues su representada cuenta conforme a las normas legales vigentes con el aviso del Libro de Reclamaciones.
 - (ii) Asimismo, cabe precisar que el denunciante no ha mostrado fotografía del establecimiento comercial que pueda brindar un indicio de lo que afirma en su denuncia.
48. De la revisión de la Hoja de Reclamación N° 000267 de fecha 23 de junio de 2024, se evidenció que, el señor Morales reclamó ante el proveedor denunciado que, (i) no le permitieron ingresar con un snack (papas fritas embolsadas) indicándole que su tamaño era muy grande, (ii) el formato de la hoja de reclamación no cumple con el plazo de atención establecido por Ley y (iii) no cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones.
49. A fin de verificar ello, la Dirección de Fiscalización mediante Acta de Inspección N° 0011-2025/DFI de fecha 3 de enero de 2025, informó que, habiéndose realizado la inspección en el establecimiento de Cineplanet en el distrito de Lurín, verificó que el proveedor tiene implementado el Libro de Reclamaciones Virtual y cuenta con el Aviso del Libro de Reclamaciones correspondiente.
50. En ese sentido, si bien el denunciante indicó que dejó constancia de que, el denunciado no habría exhibido el aviso del Libro de Reclamaciones en su reclamo, de los medios probatorios obrantes en el expediente no se tiene registro de alguna fotografía tomada en el establecimiento de Cineplanet mediante la cual este Despacho pueda corroborar efectivamente que, el proveedor no hubiese implementado un aviso del Libro de Reclamaciones, cuando este se apersonó al establecimiento.
51. En atención a lo expuesto, este OPS considera que no resulta posible atribuir lo alegado por el denunciante al proveedor, considerando que el Principio de Presunción de Licitud¹³ establece que el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa respecto de la responsabilidad del infractor.

52. En consecuencia, este OPS considera que corresponde disponer el archivo del procedimiento por presunta infracción a lo establecido en el artículo 151° del Código, complementado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

IV.3.3 Presunta infracción por analizar: el Libro de Reclamaciones no cumpliría con los requisitos establecidos por la ley

53. En sus descargos, Cineplanet se allanó a la siguiente imputación efectuada en su contra:
- Su Libro de Reclamaciones no cumpliría los requisitos establecidos por ley, toda vez que, la Hoja de Reclamación en la cual formuló su reclamo el 23 de junio de 2024, indicaba que el plazo para dar respuesta a este era no mayor a 30 días calendarios, prorrogables hasta 30 días adicionales.
54. Por tanto, sin necesidad de mayor análisis, corresponde declarar responsable a Cineplanet por la infracción al Código, en mérito del allanamiento formulado, 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 N° 001-2021-COD-INDECOPI¹⁴.
55. Cabe precisar que, Cineplanet no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por “falta de agravio”, de conformidad con lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en el Precedente de Observancia Obligatoria¹⁵.

IV.3.4. Presunta infracción por analizar: el Libro de Reclamaciones no estaría a la vista ni accesible para el consumidor, ya que, al solicitarlo, advirtió que se encontraba guardado en una habitación ubicada al final del pasillo donde se encontraban las salas de cine

56. El señor Morales manifestó que:
- (i) El Libro de Reclamaciones no se encontraba accesible; toda vez que, cuando este fue solicitado el personal del cine fue hacia una habitación que se encontraba casi al final del pasillo donde se encuentran las salas de cine.
 - (ii) Es decir, para poder acceder al Libro primero tiene que adquirir las entradas y presentar los boletos para ingresar a las salas y poder acceder al Libro de Reclamaciones.
57. En su defensa, Cineplanet solicitó la nulidad de la referida imputación en tanto que, esta vulnera el principio de tipicidad. Cabe señalar que este OPS ya se pronunció de este argumento de defensa en las cuestiones previas.
58. El artículo 4-A del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que:

“Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual deberán contar adicionalmente en sus establecimientos comerciales con un Libro de Reclamaciones físico al que se denominará expresamente “Libro de Reclamaciones de Respaldo” conforme a las características del Anexo I del reglamento, el mismo que será puesto a disposición del público cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.

¹⁴ Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁵ Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por Resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023.



La información contenida en el Libro de Respaldo incluyendo el número de la hoja, deberá ser ingresada por el proveedor al Libro de Reclamaciones Virtual en el plazo de un (01) día calendario contado desde que dicho Libro se encuentre habilitado”.

59. De la revisión de la página web de Cineplanet -de público conocimiento- se evidencia que, el proveedor denunciado cuenta con el Libro de Reclamaciones Virtual alojado en el portal de inicio, siendo así que, su Libro de Reclamaciones se encuentra puesto a disposición del público; en ese sentido, teniendo en consideración la norma citada, Cineplanet tenía la obligación de poner a disposición el Libro de Reclamaciones de Respaldo, en cuanto se hubiese verificado que, no era posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.
60. En el Acta de Inspección N° 0011-2025/DFI de fecha 3 de enero de 2025, se dejó constancia que, Libro de Reclamaciones de Respaldo no se encuentra a la vista de los consumidores, siendo así que, su ubicación se encuentra al interior del módulo de ventas. De la observación de la Hoja de Reclamación N° 000267 del 23 de junio de 2024 se advierte que, el denunciante presentó su reclamo; por lo que, es de verse que este tuvo acceso al Libro de Reclamaciones y fue entregado a su persona.
61. Cabe señalar que, la norma no exige que el Libro de Reclamaciones se encuentre a la vista, siendo que su exigencia se encuentra referida a contar con el aviso respectivo, a fin de que los consumidores conozcan que el establecimiento comercial cuenta con dicha herramienta.
62. En ese sentido, teniendo en consideración que no obra medio probatorio en el expediente mediante el cual este Despacho pudiese verificar que el proveedor denunciado no cumplió con entregar el Libro de Reclamaciones físico de Respaldo al denunciante o que hubiese existido un condicionamiento para la entrega de este, y que, además, este pudo presentar su reclamo, no corresponde atribuirle responsabilidad administrativa.
63. En consecuencia, este OPS considera que corresponde disponer el archivo del procedimiento por presunta infracción a lo establecido en el artículo 152° del Código.

IV.6. Medidas correctivas

64. Este órgano resolutorio se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹⁶ –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias– que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

¹⁶ 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.

(...)
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.



65. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código¹⁷, el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.
66. Al haberse verificado que Cineplanet ha cometido infracciones a los artículos 2°, 19°, 150° y 152° del Código, complementado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, corresponde ordenar las siguientes medidas correctivas:

- (i) En atención al literal f) del artículo 116° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, que en un plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, coloque un aviso en su página web y establecimientos comerciales, por el espacio de sesenta (60) días calendario, con el siguiente tenor:

“De acuerdo con la Resolución Final N° 1230-2023/PS3 del 19 de junio de 2025 emitida por el Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor de Procedimiento Sumarísimo N° 3, está permitido el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera del establecimiento, siempre y cuando sean similares a las ventas por Cineplanet”.

El aviso estará exhibido de manera que resulte fácilmente visible. Tendrá las siguientes características, en el caso del aviso físico: tamaño: A4, tamaño de fuente: 36; color de fuente: negro.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, a fin de evitar que los consumidores puedan ingresar a las salas de cine con productos alimenticios que, por razones de higiene, seguridad, u otros, causen un daño a la infraestructura del local o de otros consumidores, el ingreso de alimentos a las salas de cine se supeditara a aquellos productos iguales y/o de similares características a los que el proveedor vende en sus locales, de acuerdo a los usos y costumbres del mercado.

Cabe precisar que, cuando se hace referencia a “*productos similares*” se refiere a que los consumidores puedan ingresar a las salas de cines con los mismos tipos de alimentos y bebidas que la denunciada oferta en sus establecimientos comerciales, como, por ejemplo: cancha (dulce y/o salada), gaseosas, sándwiches, helados, entre otros. Esto, independientemente de la marca de los productos que se pretendan ingresar.

- (ii) En atención al literal f) del artículo 116° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, que en un plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, permita a los consumidores el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de este establecimiento, siempre y cuando sean similares a las ventas por Cineplanet.
- (iii) En atención al literal f) del artículo 116° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, capacitar a su personal de la sede de Lurín ubicada en Avenida

¹⁷ 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.

(...)



San Pedro S/N parcela B-43, distrito de Lurín, a conocer y ejecutar lo establecido en los términos y condiciones respecto a las reglas de ingreso al cine, para tales efectos, deberá presentar antes este OPS cualquier medio de prueba destinado a acreditar dicha capacitación, como podría serlo un registro de asistentes.

- (iv) En atención al literal d) del artículo 115° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora, cumpla con implementar su Libro de Reclamaciones con los requisitos establecidos en la norma vigente del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

IV.7. Graduación de la sanción

➤ Respecto al extremo de la imputación de cargos en que Cineplanet se allanó

67. En el artículo 112^{o18} 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 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.

68. En atención a lo expuesto, y considerando que el allanamiento de Cineplanet se presentó dentro del plazo para la presentación de descargos (29 de enero de 2025), corresponde sancionar a Cineplanet con una (1) amonestación por la infracción cometida al artículo 150° del Código complementado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

➤ Sobre que Cineplanet no permitió el ingreso a sus salas de cine con papas fritas embolsadas adquiridas fuera de su establecimiento, argumentando que, según INDECOPI, solo estaba permitido el ingreso de "canchita", nachos y pan con hot dog

69. 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.

| Etapa I: Multa base (m) | Etapa II: multa preliminar (M) |
|---|--|
| La infracción denunciada se encuentra vinculada a "Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS" - dado que, el valor de las tres (3) entradas adquiridas fueron menores a una (01) UIT, 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 3,49 UIT. |

¹⁸ 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.

(...)



Este Despacho acudió al Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del año 2023, proporcionado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, en el cual se puede advertir el nivel de ventas anuales percibidas por determinado proveedor en dicho año, siendo que Cineplanet tiene la condición de **Gran empresa**, conforme consta a continuación:

| PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC | |
|--|--|
| RUC | 20,429,683,581 <small>Colocar el RUC del sancionado.</small> |
| Nombre o razón social 1/ | CINEPLEX S.A |
| Tamaño de empresa 2/ | Gran empresa |
| Facturación anual máxima (S/.) 3/ | 99,000,000 |

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

En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 1,55 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 **3,49 UIT**.

Etapa III: multa final (M*)

La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de **3,49 UIT**.

- **Sobre que Cineplanet no informó oportunamente cuáles eran las presentaciones de alimentos adquiridos fuera de su establecimiento que podían ingresarse a sus salas de cine, ya que esto no fue indicado al momento de adquirir las entradas ni existía ningún comunicado al respecto en la caja donde se realizó el pago**

| Etapa I: Multa base (m) | Etapa II: multa preliminar (M) |
|---|---|
| <p>La infracción denunciada se encuentra vinculada a "<i>Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso)</i>", por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada es "Muy Baja", (Cuadro 16).</p> <p>Este Despacho acudió al Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del año 2023, proporcionado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, en el cual se puede advertir el nivel de ventas anuales percibidas por determinado proveedor en dicho año, siendo que Cineplanet tiene la condición de Gran empresa.</p> <p>En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 1,55 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 3 UIT.</p> | <p>No corresponde aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es 3 UIT.</p> |
| | Etapa III: multa final (M*) |
| | <p>La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de 3 UIT.</p> |

IV.8. Costas y costos del procedimiento

70. En aplicación del artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, corresponde ordenar a Cineplanet el pago de las costas y costos del procedimiento.



71. Cineplanet deberá cumplir con pagar la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹⁹, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.
72. 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.
73. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte 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.

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Cineplex S.A. con **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que, no permitió el ingreso a sus salas de cine con papas fritas embolsadas adquiridas fuera de su establecimiento, argumentando que, según INDECOPI, solo estaba permitido el ingreso de “canchita”, nachos y pan con *hot dog*.

SEGUNDO: Sancionar a Cineplex S.A. con **3 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en tanto que, no informó oportunamente cuáles eran las presentaciones de alimentos adquiridos fuera de su establecimiento que podían ingresarse a sus salas de cine, ya que esto no fue indicado al momento de adquirir las entradas ni existía ningún comunicado al respecto en la caja donde se realizó el pago.

TERCERO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor Sandro Emerson Morales Gutiérrez contra de Cineplex S.A. por presunta infracción al artículo 151° del Código de Protección y Defensa del Consumidor complementado con el artículo 9° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, en el extremo referido a que, no habría implementado un aviso de Libro de Reclamaciones en su establecimiento “Cineplanet – Lurín”.

CUARTO: Sancionar a Cineplex S.A. con **una (1) Amonestación**, por infracción al artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado con el artículo 5° del Reglamento del Libro de Reclamaciones considerando el allanamiento formulado, toda vez que, su Libro de Reclamaciones no cumple los requisitos establecidos por ley, toda vez que, la Hoja de Reclamación en la cual formuló su reclamo el 23 de junio de 2024, indicaba que el plazo para dar respuesta a este era no mayor a 30 días calendarios, prorrogables hasta 30 días adicionales.

QUINTO: Archivar el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor Sandro Emerson Morales Gutiérrez contra de Cineplex S.A. por presunta infracción al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que, su Libro de Reclamaciones no estaría a la vista ni accesible para el consumidor, ya que, al solicitarlo, advirtió que se encontraba guardado en una habitación ubicada al final del pasillo donde se encontraban las salas de cine.

SEXTO: Ordenar a Cineplex S.A. como medidas correctivas que, en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente Resolución, cumpla con:

¹⁹ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



- (i) En atención al literal f) del artículo 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, que en un plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, coloque un aviso en su página web y establecimientos comerciales, por el espacio de sesenta (60) días calendario, con el siguiente tenor:

“De acuerdo con la Resolución Final N° 1230-2023/PS3 del 19 de junio de 2025 emitida por el Órgano Resolutivo de Protección al Consumidor de Procedimiento Sumarísimo N° 3, está permitido el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera del establecimiento, siempre y cuando sean similares a las vendidas por Cineplanet”.

El aviso estará exhibido de manera que resulte fácilmente visible. Tendrá las siguientes características, en el caso del aviso físico: tamaño: A4, tamaño de fuente: 36; color de fuente: negro.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, a fin de evitar que los consumidores puedan ingresar a las salas de cine con productos alimenticios que, por razones de higiene, seguridad, u otros, causen un daño a la infraestructura del local o de otros consumidores, el ingreso de alimentos a las salas de cine se supeditara a aquellos productos iguales y/o de similares características a los que el proveedor vende en sus locales, de acuerdo a los usos y costumbres del mercado.

Cabe precisar que, cuando se hace referencia a “*productos similares*” se refiere a que los consumidores puedan ingresar a las salas de cines con los mismos tipos de alimentos y bebidas que la denunciada oferta en sus establecimientos comerciales, como, por ejemplo: cancha (dulce y/o salada), gaseosas, sándwiches, helados, entre otros. Esto, independientemente de la marca de los productos que se pretendan ingresar.

- (ii) En atención al literal f) del artículo 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, que en un plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, permita a los consumidores el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de este establecimiento, siempre y cuando sean similares a las vendidas por Cineplanet.
- (iii) En atención al literal f) del artículo 116° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, que en un plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, capacite a su personal de la sede de Lurín ubicada en Avenida San Pedro S/N parcela B-43, distrito de Lurín, a conocer y ejecutar lo establecido en los términos y condiciones respecto a las reglas de ingreso al cine, para tales efectos, deberá presentar antes este OPS cualquier medio de prueba destinado a acreditar dicha capacitación, como podría serlo un registro de asistentes.
- (iv) En atención al literal d) del artículo 115° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, corresponde ordenar como medida correctiva reparadora, que en un plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con implementar su Libro de Reclamaciones con los requisitos establecidos en la norma vigente del Reglamento del Libro de Reclamaciones.



Cineplex S.A. 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 del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰.

SÉPTIMO: 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, 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, indubitablemente, ello, al consumidor denunciante.

La parte denunciante podrá solicitar a Cineplex S.A. 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.

Cineplex S.A. tienen 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 Consumidor²¹.

OCTAVO: Requerir a Cineplex S.A. el cumplimiento espontáneo de las multas, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²², bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo²³. 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.²⁴

²⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

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

²¹ **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 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)

²² 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.

²³ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforma 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.

²⁴ **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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 2667-2024/PS3

NOVENO: 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°²⁵ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto 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 notificación²⁶, caso contrario la resolución quedará consentida²⁷.

DÉCIMO PRIMERO: 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 Consumidor²⁸, 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.

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.

²⁵ **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.

²⁶ **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.

(...)

²⁷ **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.

²⁸ **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.

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

EXPEDIENTE N° 2667-2024/PS3

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
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 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.²⁹

²⁹ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO N° 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Del objeto

El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley N° 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley.
(...)

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.