

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Casación N° 261-2022, Lima

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada que
presenta:

Valeria Bonilla Montenegro

Revisor:

Javier Mihail Pazos Hayashida


Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, PAZOS HAYASHIDA, JAVIER MIHAIL, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico sobre la Casación N° 261-2022, Lima", del autor(a) BONILLA MONTENEGRO, VALERIA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 35%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 21/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 21 de julio de 2025.

PAZOS HAYASHIDA, JAVIER MIHAIL	
DNI: 07758696	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3516-2603	

RESUMEN

A continuación, se realizará un análisis jurídico que comprende aspectos normativos, jurisprudenciales y doctrinarios de la Sentencia de Casación N° 261-2022, Lima, emitida en el contexto de un proceso contencioso administrativo iniciado por la demanda interpuesta por Maxi Mobility Perú S.A.C. (Cabify) contra el Indecopi. En dicha demanda, Cabify solicitó la nulidad de la resolución que agotó la vía administrativa, por la cual se le sancionó por no contar con un Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.

En primera instancia judicial, la demanda fue desestimada. Posteriormente, ante la apelación de Cabify, la Sala Superior revocó la sentencia y declaró fundada demanda, disponiendo la nulidad de la resolución del Indecopi. Frente a ello, esta entidad interpuso recurso de casación, el cual fue declarado fundado por la Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema, la cual, actuando en sede de instancia, confirmó la sentencia de primera instancia que declaró infundada la demanda.

La Corte Suprema consideró que su Resolución el Indecopi aplicó una interpretación teleológica de la normativa sobre el Libro de Reclamaciones, en beneficio de los intereses de los consumidores, al concluir que Cabify tenía la obligación de implementar dicho mecanismo en su aplicativo móvil para facilitar la presentación de reclamos.

Es en este escenario que corresponde analizar si Cabify, al no prestar directamente el servicio de taxi, califica como proveedor, considerando la escasa regulación nacional sobre economías colaborativas, y si la referida interpretación teleológica vulnera los principios de legalidad y tipicidad que limitan la potestad sancionadora de la administración pública.

Palabras clave

Libro de reclamaciones, aplicativos móviles, economía colaborativa, relación de consumo, principio de tipicidad, principio de legalidad.

ABSTRACT

This legal report is based on normative, jurisprudential, and doctrinal analysis of Cassation Judgment No. 261-2022, Lima, issued in the context of an administrative litigation process initiated by a lawsuit filed by Maxi Mobility Perú S.A.C. (Cabify) against Indecopi. Cabify requested the annulment of the final administrative resolution, which imposed a sanction for not having a Complaints Book within its mobile application.

At the initial judicial level, the lawsuit was dismissed. However, after Cabify filed an appeal, the Superior Court overturned the initial ruling, thus declaring the lawsuit well-founded, annulling the resolution issued by Indecopi. In response, Indecopi filed a cassation appeal. The Constitutional and Social Law Chamber of the Supreme Court granted the cassation appeal and, acting as a court of instance, confirmed the first instance decision that had dismissed the claim.

The Cassation Judgment considered that Indecopi's resolution involved a teleological interpretation of the regulations on the Complaints Book. This interpretation favored consumer interests, as it concluded that Cabify was required to implement a Complaints Book in its app to enable users to submit complaints.

Accordingly, it is pertinente to examine whether Cabify, despite not directly providing taxi services, qualifies as a supplier under nacional law, given the limited regulation of the sharing economy. Additionally, a key issue is whether Indecopi's teleological interpretation contravened the principles of legality and typicity, which limit the sanctioning authority of public entities.

Keywords

Complaints book, mobile applications, sharing economy, consumer relation, principle of typicality, principle of legality.

ÍNDICE

RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
ÍNDICE	iv
PRINCIPALES DATOS DEL CASO	vi
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. Justificación de la elección de la sentencia de casación	7
1.2. Presentación del caso	10
II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Hechos relevantes del caso	11
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	19
3.1. Problema principal	19
3.2. Problemas secundarios	19
IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA	21
4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	21
4.2. Posición individual sobre la sentencia de casación	22
V. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	24
5.1. Respecto al problema principal: ¿Es jurídicamente exigible, conforme al marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, que proveedores virtuales como Cabify implementen un libro de reclamaciones dentro de sus aplicativos móviles?	24
5.2. Respecto al primer problema secundario: ¿Puede considerarse que un aplicativo móvil constituye un establecimiento comercial a efectos de exigir la implementación del libro de reclamaciones dentro de dicho aplicativo?	33

5.3. Respecto al Segundo problema secundario: ¿Resulta compatible con los principios de legalidad y tipicidad la interpretación que concluye que Cabify está obligado a contar con un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil?	36
5.4. Posición sobre la Sentencia de Casación en virtud de los problemas identificados	41
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	47
VIII. ANEXO	49



PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° de Sentencia Casación	Casación N° 261-2022, LIMA / Caso Indecopi vs. Maxi Mobility
Área(s) del derecho sobre las cuales versa el contenido del presente caso	Protección al Consumidor, Derecho Administrativo Sancionador y Derecho Constitucional.
Identificación de las resoluciones y sentencias más importantes	<ul style="list-style-type: none"> • Casación N° 261-2022, Lima de la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República. • Resolución N° 20 de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima. • Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI de la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, que agotó la vía administrativa.
Demandante	Maxi Mobility Perú S.A.C. (Cabify).
Demandado	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi.
Instancia jurisdiccional	Sentencia de casación en un proceso contencioso administrativo.
Terceros	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM (denunció al demandado en sede administrativa y fue codemandado en sede judicial).

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación de la elección de la sentencia de casación

La elección de la Sentencia de Casación N° 261-2022, Lima se justifica en tanto permite analizar la interpretación de los Artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, así como examinar si INDECOPI ejerció su potestad sancionadora válidamente, en el marco del proceso contencioso administrativo.

El caso resulta relevante porque plantea un debate en torno a la posibilidad de sancionar a un proveedor por la omisión de implementar un libro de reclamaciones en una aplicación móvil, aun cuando dicha obligación no se encuentra prevista de manera expresa en el marco normativo vigente. Ello podría constituir una vulneración de los principios de legalidad y tipicidad, en tensión con el mandato constitucional según el cual el Estado debe defender los intereses de los consumidores, atendiendo lo dispuesto en el Artículo 65 de nuestra Carta Magna.

La mencionada controversia permite reflexionar sobre el alcance de dichos principios y su incidencia en la interpretación que debe realizar la administración frente a vacíos normativos derivados de la irrupción de nuevas tecnologías. El caso evidencia, además, la tensión entre una visión expansiva de la protección al consumidor y la necesidad de preservar garantías fundamentales como la tipicidad y la seguridad jurídica, dentro del marco de un procedimiento sancionador como es el procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor.

Desde una perspectiva académica, la sentencia de vista, materia de análisis en la Sentencia de Casación N° 261-2022, Lima incluye un criterio garantista que busca preservar los principios de legalidad y tipicidad y evita la creación de nuevas obligaciones por vía interpretativa de las disposiciones del Reglamento del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, su análisis resulta valioso para discutir hasta qué punto es legítimo que la administración pública, a través de órganos como INDECOPI, o el propio Poder Judicial extiendan el alcance de las normas existentes a situaciones no contempladas expresamente en la legislación, especialmente cuando se trata de imponer sanciones en contextos derivados de la transformación digital.

Áreas del Derecho involucradas

El análisis jurídico de la Casación N° 261-2022, Lima expedida por la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República exige considerar las siguientes áreas del Derecho:

Área del Derecho	Fundamento Legal	Sustento
Protección al Consumidor	Ley N° 29571 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM	<p>El juzgador para resolver la demanda formulada debe considerar disposiciones tanto del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571) y del Reglamento del Libro de Reclamaciones (Decreto Supremo N° 011-2011-PCM) sobre uno de los derechos más importantes que se le reconoce a los consumidores: el de formular reclamos cuando consideren conveniente cuestionar el producto o servicio brindado por los proveedores.</p> <p>Asimismo, el análisis a realizar implica la evaluación de conceptos como los de relación de consumo y proveedor en el marco de las economías colaborativas.</p>
Derecho Administrativo Sancionador	Artículo 248 del TUO de la Ley N°27444 (DS N° 004-2019-JUS)	Uno de los fundamentos más relevantes de la demanda es la infracción a los principios de tipicidad y legalidad por parte del acto administrativo que agotó de la

		<p>vía administrativa al imponer una sanción al demandante sin que expresamente ni el Código del Consumidor ni el Reglamento del Libro de Reclamaciones señalen expresamente que los proveedores deben incluir un libro de reclamaciones en sus aplicaciones móviles.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que los mencionados principios constituyen límites que establece el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, al ejercicio de la potestad sancionadora de las entidades públicas, en este caso, el Indecopi.</p>
<p>Derecho Constitucional</p>	<p>Artículo 65 de la Constitución</p>	<p>En la sentencia de casación, la Corte Suprema si bien, consideró que la sentencia de vista estaba debidamente motivada, concluyó que para pronunciarse respecto a la obligación de los proveedores de contar con un libro de reclamaciones en una aplicación móvil debía tenerse en cuenta lo previsto en el Artículo 65 de la Constitución sobre la defensa de los intereses de los consumidores (uno de los principios rectores del</p>

		actual régimen de Economía Social de Mercado).
--	--	--

1.2. Presentación del caso

El caso encuentra su origen en una denuncia administrativa formulada por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado - IDOM (una asociación de consumidores) contra Cabify por no tener un libro de reclamaciones virtual en su aplicación móvil. En primera instancia, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Indecopi declaró fundada la denuncia, resolución que fue confirmada por el Tribunal del Indecopi, aunque modificando la multa por una amonestación.

Contra la resolución del Tribunal del Indecopi (que agotó la vía administrativa) Cabify interpuso demanda contencioso administrativa, la cual fue declarada infundada por el juzgado competente. No obstante, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo revocó la sentencia, al considerar que los aplicativos móviles no constituyen portales web y que la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones virtual no podía ser extendida sin base normativa expresa, razonamiento que se sustentó en los principios de legalidad y tipicidad.

Al interponer el Indecopi recurso de casación, la Corte Suprema declaró fundado dicho recurso y, en consecuencia, casó la sentencia de vista y confirmó la decisión de primera instancia, la cual concluyó que, en aplicación del mencionado Reglamento, Cabify debía contar con un libro de reclamaciones en su aplicación móvil.

De acuerdo con lo señalado en los párrafos anteriores, el presente informe se centra en analizar si la sentencia de vista incurrió en una infracción normativa al concluir que no podía exigirse a Maxi Mobility Perú S.A.C. (Cabify) contar con un libro de reclamaciones en su aplicación móvil, en tanto dicha obligación no se encuentre expresamente contenida en el reglamento respectivo. Asimismo, se examinará si el aplicativo móvil puede ser calificado o no como “establecimiento comercial”, a la luz de lo dispuesto en el Artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los Artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones. Finalmente, se evaluará si sancionar a Cabify implicaba una

vulneración de los principios de legalidad y tipicidad, empleando para ello doctrina especializada, normativa vigente y jurisprudencia relevante.

II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES

2.1. Antecedentes

2.1.1. Respecto al denunciante en sede administrativa

El Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM es una asociación de consumidores cuya finalidad está orientada a la educación, información y defensa de los consumidores, y por otra parte a velar por el correcto funcionamiento del mercado.

Las asociaciones de consumidores inscritas en el registro del Indecopi, como IDOM, tienen legitimidad para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores (Ley N° 29571, 2010, Capítulo III del Título VII). En este caso, pueden solicitar un porcentaje de la multa que se imponga al proveedor cuando se concluya que ha incurrido en infracción a las normas de protección al consumidor.

2.1.2. Respecto al denunciado en sede administrativa

Maxi Mobility Perú S.A.C. es una empresa que opera en el mercado peruano con la marca Cabify. A través de ella ofrece servicios de conexión entre ofertantes y demandantes de transporte urbano mediante taxi, utilizando una aplicación móvil, en el marco de un modelo de economía colaborativa.

2.2. Hechos relevantes del caso

2.2.1. Respecto al procedimiento administrativo sancionador

a. Denuncia de IDOM

El 1 de septiembre de 2017, ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi, IDOM interpuso denuncia contra Cabify por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código del Consumidor).

Uno de los fundamentos más relevantes de su denuncia es que Cabify no contaba en su aplicativo móvil con un libro de reclamaciones virtual, incumpliendo con lo dispuesto en el Artículo 4°B del Reglamento del Libro de Reclamaciones (aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en adelante, el Reglamento), lo cual perjudicaría a los consumidores ya que le impediría registrar sus reclamos sobre el servicio ofrecido por la denunciada.

b. Admisión a trámite e imputación de cargos

El 18 de septiembre de 2017, la Secretaría Técnica de la Comisión realizó una diligencia de visualización del portal web del denunciado.

Posteriormente, el 22 de septiembre de 2017, mediante Resolución N° 1, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia formulada por IDOM e imputó a Cabify como una de las presuntas infracciones en que incurrió el hecho de no contar con un Libro de Reclamaciones virtual en su aplicación móvil, conforme al Artículo 150 del Código del Consumidor, en concordancia con el Artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

c. Descargos de Cabify

El 4 de octubre de 2017, Cabify presentó sus descargos. Señaló fundamentalmente que sí contaba con un libro de reclamaciones ubicado en su portal web mediante el cual brindaba sus servicios, no existiendo obligación legal de que dicho libro debía ser incorporado en su aplicación móvil. Además, se debía tener en cuenta que este último era totalmente distinto a un portal web.

d. Resolución de la Comisión

El 27 de marzo de 2018, mediante Resolución N° 0652-2018/CC2, la Comisión declaró fundada la denuncia, al haberse acreditado que Cabify no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil. Además, le impuso una sanción de multa de 7,01 UIT.

La Comisión fundamentó su decisión al concluir que un portal web y una aplicación móvil si bien eran conceptos distintos, estaban relacionados, siendo la aplicación una extensión funcional del portal. Por tanto, Cabify debía contar con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo, conforme a lo previsto por el Artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

e. Recurso de apelación

El 27 de abril de 2018, Cabify interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° 0652-2018/CC2 de la Comisión.

Señaló principalmente que la obligación de contar con un libro de reclamaciones en su aplicación móvil no tenía respaldo normativo, ni por el Código del Consumidor ni por el Reglamento del Libro de Reclamaciones; y que, la Comisión realizó indebidamente una interpretación extensiva, ya que se trataba de una exigencia no prevista expresamente en la ley; además de que existían diferencias técnicas sustanciales entre aplicativos y portales web.

f. Resolución de la Sala

El 28 de noviembre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi, mediante Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI, confirmó la resolución impugnada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por IDOM contra Cabify por infracción del Artículo 150° del Código del Consumidor, en concordancia con el Artículo 4°-B del Reglamento. Asimismo, modificó la sanción impuesta por la Comisión a una amonestación, al considerar que era la primera vez que se analizaba la obligación de los proveedores de tener un libro de reclamaciones virtual en su aplicación móvil.

Los fundamentos de dicha resolución fueron los siguientes:

- La obligación materia de denuncia alcanzaba a las páginas web y a los aplicativos móviles; estos últimos constituían establecimientos comerciales ya que en ellos se entablaban relaciones de consumo
- Las disposiciones de dicho Reglamento deben ser interpretadas en el sentido más favorable al consumidor, quienes tenían derecho a que se les facilite el respectivo libro para que interpoingan sus reclamos.

Con la expedición de esta resolución se agotó la vía administrativa.

2.2.2. Respecto al proceso contencioso administrativo

a. Demanda

El 5 de marzo de 2019, Cabify interpuso demanda contencioso administrativa contra el Indecopi e IDOM. En virtud de ello, presentó las siguientes pretensiones:

- Primera pretensión principal: se declare la nulidad parcial de la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI en los extremos en que se dispuso que se le sancione con una amonestación y se ordene medidas correctivas a Cabify por la presunta infracción al Artículo 150° del Código del Consumidor en concordancia con el Artículo 4°-B del Reglamento, al no implementar el Libro de Reclamaciones Virtual en su aplicativo móvil.
- Segunda pretensión principal: se declare fundado el recurso de apelación interpuesto por Cabify.

Los fundamentos más importantes de dicha demanda fueron los siguientes:

- Administra y opera una plataforma digital denominada Cabify y configura una comunidad virtual conformada por consumidores pasajeros (quienes solicitaban el servicio de taxi mediante una aplicación móvil) y por conductores (prestadores de dicho servicio).
- Ofrece servicios de conexión tecnológica, no de transporte, por lo que no puede considerarse proveedor directo de dicho servicio.
- La Sala del Tribunal del Indecopi incurrió en error al considerar que un portal web era un sitio web que incluía aplicaciones ya que un sitio web solo es susceptible de incluir dentro de su estructura y contenido aplicaciones web y no aplicaciones móviles; además que estos últimos se emplean en celulares, smartphones o tabletas electrónicas y no en PC u ordenadores.
- El acto administrativo materia de la presente demanda no estaba debidamente motivado ya que no expuso las razones de hecho, el sustento jurídico, ni información técnica que justifiquen su conclusión respecto a que la definición de portal web incluía a la aplicación móvil.

- Se le había sancionado y se le atribuyó una infracción recurriendo a la analogía y creando arbitrariamente una conducta nueva, transgrediendo las disposiciones que rigen la actividad sancionadora del Estado, puntualmente, se trata del Artículo 150 del Código del Consumidor concordado con el Artículo 4-B del Reglamento. Ello vulneraba los principios de Legalidad y Tipicidad.
- Una aplicación móvil no es un establecimiento comercial, por lo tanto, no tenía la obligación de contar con un libro de reclamaciones.

b. Admisión y contestación de la demanda

La demanda de Cabify fue admitida en la vía del proceso ordinario. Siendo notificada de aquella, el Indecopi contestó la demanda solicitando que esta última se declare infundada, según los siguientes fundamentos:

- Independientemente de la naturaleza de la aplicación móvil de Cabify, constituía un establecimiento comercial ya que era el medio mediante el cual tenía lugar una relación de consumo; por lo tanto, debía tener un libro de reclamaciones virtual.
- Los proveedores debían implementar un libro de reclamaciones en todos los medios que utilicen para iniciar relaciones de servicio, incluso los de naturaleza virtual, como ocurría con las aplicaciones.
- La resolución de la Sala fue válidamente expedida en aplicación de los principios del procedimiento administrativo.

Por otra parte, a pesar de haber sido notificado de la demanda, IDOM no presentó su contestación, por lo que fue declarado rebelde.

c. Sentencia de primera instancia

El 16 de septiembre de 2020 se declaró infundada la demanda. Los fundamentos más relevantes de dicha sentencia fueron los siguientes:

- Una aplicación móvil es un medio virtual a través del cual un proveedor materializa la prestación de sus servicios, constituyendo de esta manera un establecimiento comercial abierto al público; por lo que en aplicación del Artículo 4° del Reglamento, Cabify estaba obligado a implementar un libro de reclamaciones virtual en su aplicación móvil.

- De la información obtenida en Wikipedia se desprende que el ámbito de las aplicaciones es extenso, y las funciones dispares, ya que se han creado numerosas clasificaciones, según varios criterios.
- Al existir cada vez más proveedores que entablan relaciones de consumo a través de internet, se debe ampliar el alcance de la definición establecimiento comercial con la finalidad de incluir a las ventas efectuadas por medios virtuales (internet); y considerar la definición de “proveedor virtual” para identificar aquellos proveedores que realizan su actividad comercial utilizando internet.
- Debe permitirse a los consumidores que puedan formular sus reclamos en aquellos canales en los que se le brindó el servicio (como ocurre con los aplicativos móviles).

d. Recurso de apelación

El 29 de septiembre de 2017, Cabify interpuso recurso de apelación contra la sentencia de primera instancia. Los fundamentos más relevantes de dicho recurso fueron los siguientes:

- No brindaba servicios de taxi, por lo que no podía considerársele como proveedor virtual de servicios por este hecho; sino que administra y opera una plataforma digital que configura una comunidad virtual.
- Equivocadamente el juez incluyó a las aplicaciones móviles en la definición de “portal web”.
- Wikipedia era una fuente confiable para fundamentar una decisión judicial.
- Legalmente no estaba obligado a implementar el libro de reclamaciones en su aplicación móvil.
- El Artículo 150 del Código del Consumidor y el Artículo 4°b del Reglamento no han establecido la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual en un aplicativo móvil; por lo tanto, esta conducta no ha sido tipificada expresamente ni por la ley ni por vía reglamentaria
- Era contrario a los principios de legalidad y tipicidad que la Sala del Tribunal del Indecopi haya creado una nueva conducta cuando ni el Código del

Consumidor ni el Reglamento del Libro de Reclamaciones lo prevén expresamente.

e. Sentencia de vista

El 10 de noviembre de 2021, en segunda instancia se revocó la sentencia materia de apelación. Los fundamentos más importantes fueron los siguientes:

- Una aplicación móvil está diseñada para que pueda ejecutarse en un dispositivo móvil. En este sentido, son unidades de software con funciones limitadas, que pueden proporcionar a los usuarios diferentes servicios. Cada una de ellas proporciona una funcionalidad aislada y limitada.
- El legislador al disponer que el Artículo 150° del Código del Consumidor remita al reglamento para establecer las condiciones, supuestos y demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación de contar con el libro de reclamaciones, en forma física o virtual ha recurrido a la colaboración o complementariedad reglamentaria.
- El Indecopi al sancionar a Cabify por no contar con un libro de reclamaciones virtual en su aplicación móvil transgredió los principios de legalidad y tipicidad. ya que la definición de portal web contenida en el Reglamento no comprendía a los aplicativos móviles.

Dicha sentencia contó con un voto en discordia según el cual debía confirmarse la sentencia impugnada que declaró infundada la demanda. El mencionado voto consideró que el Reglamento no mencionaba expresamente a los aplicativos móviles porque al momento de su entrada en vigencia, no existía dicha tecnología. A pesar de ello, el marco normativo claramente consignaba que el proveedor virtual debe de proporcionar un libro de reclamos virtuales en el canal principal donde brindaba el servicio.

f. Recurso de casación

El 4 de octubre de 2022, mediante el auto calificadorio, se declaró procedente el recurso de casación interpuesto por el Indecopi, en mérito de las siguientes causales:

- **Infracción normativa del inciso 5 del Artículo 139 de la Constitución**, ya que la sentencia de vista inobservaba lo dispuesto en el Artículo 4-B del

Reglamento al no considerar que dicha disposición se deriva a su vez del Artículo 4 del mencionado reglamento, el cual expresamente obligaba a todo proveedor que preste servicios a través de aplicativos móviles a contar con un libro de reclamaciones.

- **Infracción normativa por inaplicación de los Artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones**, ya que el colegiado de segunda instancia no consideró que según lo previsto en Artículo 3 numeral 3.2 del Reglamento una aplicación móvil constituía un establecimiento comercial al público, debiendo contar con un libro de reclamaciones porque a través de él se ofrecía un servicio a los consumidores y era el medio mediante el cual tenían lugar las relaciones de consumo.

g. Sentencia de Casación

El 16 de marzo de 2023, la Sala Suprema declaró fundado el recurso, casó la sentencia de vista y confirmó la de primera instancia, declarando infundada la demanda. Los fundamentos más relevantes fueron los siguientes:

- La Sala Superior consideró que un aplicativo móvil era diferente a un portal web, y de acuerdo con los alcances de los principios de tipicidad y legalidad, concluyó que la norma al no incluir expresamente el término “aplicación móvil” no era sancionable no contar con un libro de reclamaciones en dicho medio. Ello permitía considerar que la sentencia de vista estaba debidamente motivada.
- A pesar de la debida motivación, no concordaba con la sentencia de vista ya que la Sala Superior interpretó erróneamente al Artículo 4-B del mencionado reglamento al desconocer lo previsto en el numeral 3.2 del Artículo 3 y en el Artículo 4; lo cual constituía una infracción normativa material.

La sentencia casatoria contó con un voto en minoría según el cual debía declararse infundado el recurso de casación y, en consecuencia, no casar la sentencia de vista. Dicho voto concluyó que la Sala de la entidad demandada realizó una interpretación extensiva respecto a la obligación de incorporar el libro de reclamaciones en una aplicación móvil para sancionar a Cabify, lo cual constituía una afectación de los principios de legalidad y tipicidad previstos en el Artículo 248 del TUO de la Ley N° 27444.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

¿Es jurídicamente exigible, conforme al marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, que proveedores virtuales como Cabify implementen un libro de reclamaciones dentro de sus aplicativos móviles?

En la resolución que agotó la vía administrativa, y que fue cuestionada mediante demanda contenciosa administrativa, la Sala del Tribunal del Indecopi sancionó a Cabify por no poner a disposición de los consumidores un libro de reclamaciones que les permita formular inmediatamente sus reclamos. Cabe precisar que tanto en sede administrativa como judicial el principal fundamento que esgrimió Cabify fue que la obligación de contar con un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil no estaba expresamente señalada en el Código del Consumidor ni en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Respecto a este argumento, hubo resoluciones contradictorias en sede contenciosa administrativa, independientemente de que en la actualidad existe una reciente iniciativa legislativa orientada a establecer expresamente dicha obligación en el mencionado Código, considerando la incipiente regulación que existe en nuestro país respecto a las economías colaborativas.

3.2. Problemas secundarios

3.2.1. Primer problema secundario

¿Puede considerarse, conforme al marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, que un aplicativo móvil constituye un establecimiento comercial a efectos de exigir la implementación del libro de reclamaciones dentro de dicho aplicativo?

Al no incluir expresamente ni el Código del Consumidor ni el Reglamento del Libro de Reclamaciones la obligación de un proveedor de contar con un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil, obligó a que tanto en sede administrativa como judicial se recurra a realizar una interpretación integral o sistemática de los Artículos 3 y 4 del Reglamento, en concordancia con el Artículo 65 de la

Constitución. Esta interpretación llevó a concluir tanto a nivel de juzgado como Corte Suprema que un aplicativo móvil en términos del mencionado reglamento constituía un establecimiento comercial por lo que era imperativo de que debía alojar un libro de reclamaciones. Sin embargo, debe considerarse que cuando entró en vigencia el Código del Consumidor (2010) las economías colaborativas no tenían el protagonismo que actualmente presentan en el mercado; además de que las modificaciones que tuvo el Reglamento no se hicieron en función de dicha forma de comercio electrónico.

3.2.2. Segundo problema secundario

¿Resulta compatible con los principios de legalidad y tipicidad la interpretación que concluye que Cabify está obligado a contar con un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil?

Uno de los fundamentos más relevantes que presentó la sentencia de vista que fue casada por la Corte Suprema fue que la obligación de incorporar un libro de reclamaciones virtual debía estar expresamente señalada en el reglamento para poder sancionar a Cabify. De esta forma, si se atribuía responsabilidad administrativa al mencionado proveedor, se estarían vulnerando dos de los más importantes límites que nuestro ordenamiento jurídico impone a la potestad sancionadora de una entidad pública: los principios de legalidad y de tipicidad.

IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA

4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

4.1.1. Respecto al problema principal

Para atribuir responsabilidad administrativa a Cabify por no cumplir con el deber de contar con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, se requería que el Reglamento incorpore expresamente la mencionada obligación y para ello tenía que incorporarse al aplicativo móvil dentro de la definición de establecimiento comercial. Este último término resulta ser muy genérico y de alcance demasiado amplio si es que mediante él se pretende incluir una obligación que a la postre dé lugar a la tipificación de una conducta infractora, más aún si no existe una regulación clara en materia de protección al consumidor de las economías colaborativas en general y de las plataformas que permiten interactuar consumidores finales con prestadores de un determinado servicio (como ocurre con el caso de taxi por aplicativo).

De acuerdo con lo señalado, el Artículo 4-B del Reglamento debió prescribir que el libro de reclamaciones virtual debía estar alojado en un aplicativo móvil, tal como ocurre con la página de inicio del portal web.

4.1.2. Respecto a los problemas secundarios

Mientras no exista una modificación en el Código del Consumidor o en Reglamento, una aplicación móvil no constituye un establecimiento comercial, ya que, para que ello sea considerado como tal, debe estar expresamente señalado en el Reglamento que la denominación “establecimiento comercial” incluye, entre otros supuestos, a las aplicaciones móviles; no bastando con que en ellas tengan lugar relaciones de consumo.

Debe tenerse en cuenta que, si la definición de establecimiento comercial se encuentra contenida en un reglamento, norma cuya finalidad es brindar mayor precisión a las disposiciones contenidas en una ley, esta debe ser lo más detallada posible. Además, existe la necesidad de una actualización permanente de las definiciones contenidas en dicha norma si es que se considera la aparición de nuevas formas de comercio. Es evidente que la definición de proveedor, de

habitualidad de establecimiento comercial, de relación de consumo, etc. tendrían que ser revisadas permanentemente.

En consecuencia, no correspondía realizar una interpretación teleológica o sistemática para identificar los supuestos comprendidos en una definición, sino que aquellos deben estar expresamente incorporados como resultado de las modificaciones y/o actualizaciones que se introduzcan especialmente en el Reglamento.

Por lo tanto, la sentencia de casación vulneró los principios de legalidad y tipicidad al incorporar una conducta infractora que no se encuentra prevista ni en el Código de Protección y Defensa del Consumidor ni en el reglamento respectivo; además de no cumplirse con la finalidad de la colaboración reglamentaria ya que cuando una norma legal remite la tipificación de una conducta infractora a un reglamento es para que este último la defina con precisión y claridad.

4.2. Posición individual sobre la sentencia de casación

Estoy en desacuerdo con lo resuelto por la Corte Suprema en la sentencia de casación. Dicha instancia adoptó una interpretación finalista o teleológica de las normas de protección al consumidor, partiendo de lo dispuesto por el Artículo 65 de la Constitución; pero sin considerar que toda entidad que ejerce potestad sancionadora está obligada a respetar los límites que la ley establece a dicha potestad como son los principios de legalidad y tipicidad. Al equiparar una aplicación móvil a un portal web o a un establecimiento comercial sin respaldo normativo expreso, la Sala amplió indebidamente el ámbito de aplicación del reglamento. Asimismo, como se ha mencionado, dejó de lado lo dispuesto por el Artículo 106 del Código del Consumidor que identifica al procedimiento de protección al consumidor como uno sancionador por lo que debía aplicarse de forma supletoria el capítulo correspondiente al procedimiento sancionador de la Ley N° 27444, pero sin dejar de lado los principios de dicho procedimiento como los de legalidad y de tipicidad.

También debe tomarse en cuenta el contexto tecnológico. El Reglamento del Libro de Reclamaciones fue aprobado en el año 2011, cuando aún no existía el desarrollo actual de los aplicativos móviles ni la popularidad de las plataformas

de economía colaborativa. Esta situación ha sido reconocida recientemente por el Proyecto de Ley N° 7117/2023-CR, que propone incluir como obligación expresa la exhibición del libro de reclamaciones virtual dentro de los aplicativos móviles. Ello corrobora que, al momento del caso, dicha obligación no existía y no podía dar lugar a atribución de responsabilidad administrativa a proveedores que brindan sus servicios mediante aplicativos móviles, como es el caso de Cabify.

En suma, puede discutirse la conveniencia de obligar a un proveedor virtual de implementar un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil, cuando ya cuenta con uno en su página web; sin embargo, pero para que sea exigible y sancionable, debe estar contenida de manera expresa y clara en el reglamento. Mientras ello no ocurra, sancionar por su incumplimiento vulnera los principios de legalidad y tipicidad, límites de la potestad punitiva del Estado, propios de un Estado Constitucional de Derecho.



V. ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

5.1. Respecto al problema principal: ¿Es jurídicamente exigible, conforme al marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, que proveedores virtuales como Cabify implementen un libro de reclamaciones dentro de sus aplicativos móviles?

5.1.1. Las economías colaborativas

En los últimos años, se ha intensificado en nuestro país el uso de aplicativos móviles que facilitan la identificación de proveedores que brindan un determinado servicio (a nivel privado y público). En términos específicos, en el servicio de taxi urbano, las personas interesadas (consumidores) acuden a un aplicativo móvil para ubicar a prestadores del servicio (taxistas) interesados en brindar dicho servicio.

Esta modalidad comercial rebasa la definición normativa de relación de consumo, entendida como aquel vínculo que surge del ofrecimiento o prestación por parte del proveedor de un producto o servicio al consumidor a cambio de una contraprestación económica (Ley N° 29571, Artículo IV del Título Preliminar, numeral 5).

Efectivamente, cuando un consumidor o usuario interesado en el servicio de taxi recurre a un aplicativo móvil, surgen los siguientes escenarios:

- (i) Relación titular del aplicativo – consumidor.
- (ii) Relación titular del aplicativo – taxista.
- (iii) Relación taxista – consumidor.

Si tomamos como referencia únicamente al consumidor (sujeto de protección) se tendría que analizar si las dos relaciones en que participa califican como relaciones de consumo. Esto es importante porque la relación de consumo es un elemento incluido en la definición de establecimiento comercial que establece el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Por otro lado, se tiene que analizar si es que el titular del aplicativo califica como proveedor, de acuerdo a los términos establecidos por el Código del Consumidor, como: aquellas “personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan,

envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores” (Ley N° 29571, 2010, Artículo IV del Título Preliminar, numeral 2).

De esta definición se desprende que no solamente es proveedor el que tiene una relación directa con el consumidor, sino todo aquel que está presente en la cadena de producción y/o comercialización de un producto o en la prestación de un servicio. De esta forma, puede considerarse que, así como el taxista es un proveedor del servicio de taxi, también lo es aquel que, a través de su plataforma, brinda el servicio de identificación y contacto de aquellos taxistas interesados en prestar dicho servicio. Esto último también resulta relevante, pues si no son proveedores, no podrían aplicárseles las disposiciones del Código del Consumidor, en especial la contenida en el Artículo 150, que establece la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones para todo proveedor que tenga un establecimiento comercial.

Hay un último aspecto a analizar: para que haya una relación de consumo, debe mediar una contraprestación económica. Es decir, para que exista dicha relación entre el titular de un aplicativo móvil y el consumidor, este último debería entregar dicha contraprestación al primero; no obstante, ello no siempre ocurre, como en aquellos casos en los que el consumidor cancela en efectivo directamente al taxista y este es quien paga al titular del aplicativo por el servicio de identificación y contacto. Incluso en este escenario, ello no impediría la aplicación del Código del Consumidor ya que, según dicha norma, también es aplicable en aquellos servicios que se brinden a título gratuito siempre que tenga como finalidad promover el consumo (Ley N° 29571, 2010, Artículo III del Título Preliminar, numeral 3).

Ahora bien, incluso a nivel doctrinario no existe uniformidad en la calificación de los titulares de aplicativos móviles como proveedores o intermediarios. Esta falta de consenso también se refleja en el propio Indecopi donde la Comisión ha aplicado criterios distintos. Una de las razones más importantes de dicha controversia es que las empresas que ofrecen en el mercado estos aplicativos en los teléfonos móviles buscan ser intermediarios y no necesariamente prestadoras del servicio, esto porque lo que hacen realmente es poner a disposición una plataforma, para que los taxistas se contacten con

consumidores, en virtud de un sistema de consumo colaborativo (Sánchez, 2021).

Es más, desde la doctrina, algunos sostienen que el uso de estos aplicativos no se enmarca propiamente en un modelo de economía colaborativa.

Ante lo señalado precedentemente, resulta oportuno realizar un breve desarrollo sobre las economías colaborativas y revisar los pronunciamientos emitidos por el Indecopi sobre el tema, a fin de identificar si el titular del aplicativo califica como proveedor y si existe una relación de consumo en la que intervenga el usuario o consumidor. Esta precisión resulta necesaria para, posteriormente, realizar el análisis de si la normativa vigente establece o no la obligación de que los titulares de los aplicativos móviles cuenten con un Libro de Reclamaciones en su propia plataforma, materia central del presente informe jurídico.

a. Definición

En los últimos años, el uso intensivo de aplicativos móviles, especialmente en la prestación de servicios como transporte o alojamiento, ha generado una evolución en las formas tradicionales de interacción entre quienes requieren un bien o servicio y quienes están dispuestos a ofrecerlo, sin que necesariamente se trate de proveedores en sentido estricto. Este fenómeno se inscribe dentro de lo que se conoce como economía colaborativa.

Los autores referenciales en la materia, Koopman, Mitchell y Thierer (2014), señalan que “the sharing economy is any marketplace that uses the Internet to bring together distributed networks of individuals to share or exchange otherwise underutilized assets” (p. 2). Así, no se trata necesariamente de una lógica basada en el intercambio económico directo, sino en el acceso temporal de bienes y servicios a través de plataformas tecnológicas. Un ejemplo temprano de esta dinámica fue Couchsurfing, una plataforma que permitió a personas de distintas partes del mundo ofrecer y recibir hospedaje sin pago alguno, motivadas por la solidaridad, cooperación y el intercambio cultural.

Un elemento a destacar de la economía colaborativa es que permite formas de consumo distintas a las tradicionales. Un ejemplo evidente de ello lo encontramos en el caso de los taxis por aplicativos (si se asume que son una forma de economía colaborativa), particularmente en lo referido al tiempo y costo

del servicio. En lugar de que el consumidor se ubique en la vía pública y espere un taxista dispuesto a llevarlo a su destino, previo acuerdo de precio, ahora puede realizar todo este proceso a través de una plataforma móvil.

En este contexto, se entiende a la economía colaborativa como una nueva lógica de organización del consumo en la que las plataformas digitales cumplen un rol central al facilitar el acceso a servicios sin que, necesariamente, exista una transferencia de propiedad ni una relación contractual clásica.

b. Una forma de comercio electrónico

Las economías colaborativas irrumpen fundamentalmente con el avance del comercio electrónico, entendiéndose este último como “la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos” (Consejo General de la Organización Mundial del Comercio – OMC, 1998, p.1). Dicha definición permite advertir que el comercio electrónico comprende todo intercambio comercial realizado a través de diversos medios electrónicos, como ocurre con el uso del internet.

Ahora bien, cabe precisar que la economía colaborativa, a pesar de tener ventajas importantes en el mercado, si nos remontamos a sus inicios, no incluía en sus orígenes la existencia de una contraprestación económica como elemento definitorio. Consideramos que por esa razón autores como Morales (2024) se refiere al uso de los taxis por aplicativo como “*marketplaces*” o “plataformas digitales de dos lados” haciendo referencia a aquella modalidad de comercio que está compuesto por un intermediario que, a través de una plataforma digital, relaciona a empresarios con consumidores. Dicha definición concuerda con lo establecido por la Sala de Defensa de la Competencia, según la cual se trata de un espacio físico o virtual (plataforma) provisto por un agente económico, en el cual se facilita la interacción entre dos distintos grupos de clientes que se necesitan entre sí. Lo interesante es que la plataforma brinda la posibilidad de que ambos grupos se contacten y puedan realizar transacciones, generándose varios beneficios económicos (Expediente N° 0105-2018/CCD). Esta definición se inclina por considerar que los administradores o titulares de plataformas digitales actúan como intermediarios; sin embargo, tal como se ha

señalado anteriormente, también califican como proveedores. Este último aspecto será analizado en el siguiente acápite.

c. La calidad de proveedores de los titulares de plataformas digitales

Como se expuso en líneas anteriores, en la actualidad no hay consenso respecto a que si el titular de plataformas digitales califica como proveedores en los términos establecidos por el Código del Consumidor. Independientemente que estemos en un caso de economía colaborativa, de economía bajo demanda o de una plataforma de dos lados, lo cierto es que si pretendemos aplicar las disposiciones del Código del Consumidor es necesario que dicho titular califique como proveedor. En este caso, gran parte de la controversia surge del hecho de que quien presta el servicio de taxi al consumidor no es el titular de la plataforma, sino el conductor, lo que nos sitúa ante la figura de un intermediario. Ello es cierto, pero debemos tener en cuenta el concepto de proveedor del Código del Consumidor (Artículo IV Título Preliminar, numeral 2) el cual comprende también a aquellos que no tiene una relación directa con los consumidores.

Así, el propio Indecopi ha emitido pronunciamientos disímiles. Algunos de ellos, según la información recogida por Meza (2021), se mencionan a continuación:

Resolución	Criterio respecto a que si el titular de la plataforma digital califica como consumidor
Resolución N° 1351-2018/CC2 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2	No es proveedor al no entablar una relación directa de consumo con los usuarios de la aplicación. Además, no cobra ninguna contraprestación por el uso de la aplicación.
Resolución N° 085-2017/CC3 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3.	Sí es proveedor y por ende estaba obligado a brindar información relevante a los consumidores como la relacionada con el uso de las tarjetas de crédito.

<p>Resolución N° 1251-2018/CC2 de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2</p>	<p>Sí es un proveedor ya que mediante el aplicativo móvil se brinda un servicio. A través de ella se realiza las transacciones para el cobro del mismo. Adicionalmente, los aplicativos móviles también constituyen portales web a través de los cuales se generan relaciones comerciales.</p>
<p>Resolución N° 1302-2016/SPC-INDECOPI de la Sala Especializada en Protección al Consumidor.</p>	<p>Las plataformas de taxis se dedicarían a la prestación del servicio de taxi, es decir, brindarían el servicio de transporte urbano de pasajeros mediante taxis.</p>
<p>Resolución N° 084-2020/SDC-INDECOPI de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia.</p>	<p>No es un proveedor porque no brinda el servicio de taxi, sino que es solo un intermediario, por lo que no está obligado a cumplir con la normativa que establece acreditar la tenencia de un título habilitante para prestar el servicio de taxi.</p>
<p>Resolución N° 1302-2016/SPC-INDECOPI de la Sala Especializada en Protección al Consumidor (acto administrativo materia del presente proceso contencioso administrativo).</p>	<p>Se analiza directamente si la denunciada (titular de una plataforma) debía contar con un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil, por lo que se asume que para dicho colegiado la denunciada (demandante en el presente caso) es un proveedor.</p>

Se advierte que, salvo una resolución inicial de la Comisión, a nivel de la Sala existe un criterio uniforme en el sentido de que el titular de una plataforma digital (como es el caso de Cabify) es un proveedor en tanto brinda el servicio de taxi. Ello es parcialmente cierto, ya que, si bien califica como proveedor, no lo es por prestar directamente el servicio de taxi, actividad que corresponde al conductor del vehículo, sino porque el concepto de proveedor, según el Código, también incluye a quienes participan como intermediarios. Además, el titular de la

plataforma efectivamente brinda un servicio, al facilitar al consumidor o usuario la localización de un conductor que cumpla ciertos requisitos, como por ejemplo que el vehículo sea de determinado tipo o categoría.

Es preciso aclarar que el pronunciamiento de la Sala Especializada en Defensa de la Competencia en la mencionada Resolución N° 084-2020/SDC-INDECOPI no evalúa la calidad de proveedor del titular de la plataforma sino si es aplicable el Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal. Ahora, es menester señalar que hubo denuncias contra las empresas de taxis por aplicativos por incurrir en actos de competencia desleal (violación de normas) al no cumplir con disposiciones normativas como registros o autorizaciones. Es en ese contexto que la Sala considera que las denuncias tenían que ser declaradas infundadas ya que dichas empresas no prestaban efectivamente el servicio de taxi, sino que son intermediarios. Por lo tanto, se trata de un escenario completamente distinto al de un proveedor directo que establece relaciones de consumo con los consumidores.

En la doctrina, encontramos opiniones dispares. Así consideramos oportuno citar a García (2016) quien considera que las empresas de taxi por aplicativo no prestan de manera efectiva dicho servicio. A diferencia de esta opinión, Meza (2021) adopta una postura concordante con la del Indecopi y considera que calificarlas como proveedoras es razonable en tanto refleja lo que ocurre realmente en el mercado e impulsa que el Derecho contemple escenarios tecnológicos emergentes (p. 266). Esta última opinión, si bien es acertada, de ella se desprende la obligación del legislador a modificar el Código del Consumidor considerando las nuevas formas de comercio electrónico; más aún si es que sobre la base de dichas disposiciones se va a ejercer potestad sancionadora.

d. Relaciones de consumo que se originan

Habiendo tomado partida de que las empresas de taxi por aplicativo son proveedores, se entiende que en la plataforma interactúan prestadores directos y consumidores finales, lo que permite concluir que el uso de dicha plataforma origina dos relaciones de consumo:

- (i) Primera relación de consumo: prestador directo – consumidor final

(ii) Segunda relación de consumo: titular de la plataforma – consumidor final

Si nos fijamos en la segunda relación de consumo, el proveedor es el titular de la plataforma, por lo que estaría obligado a contar con un Libro de Reclamaciones en los establecimientos virtuales que administre. Frente a esta situación, la incógnita que surge es si dicha plataforma, consistente en una aplicación móvil, puede ser considerada como un establecimiento comercial a la luz de lo establecido en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Si la respuesta es afirmativa, el titular de la plataforma (proveedor) debe contar con un Libro de reclamaciones en la aplicación móvil. Esta situación ha sido representada gráficamente por Llanos (2020) en los siguientes términos:

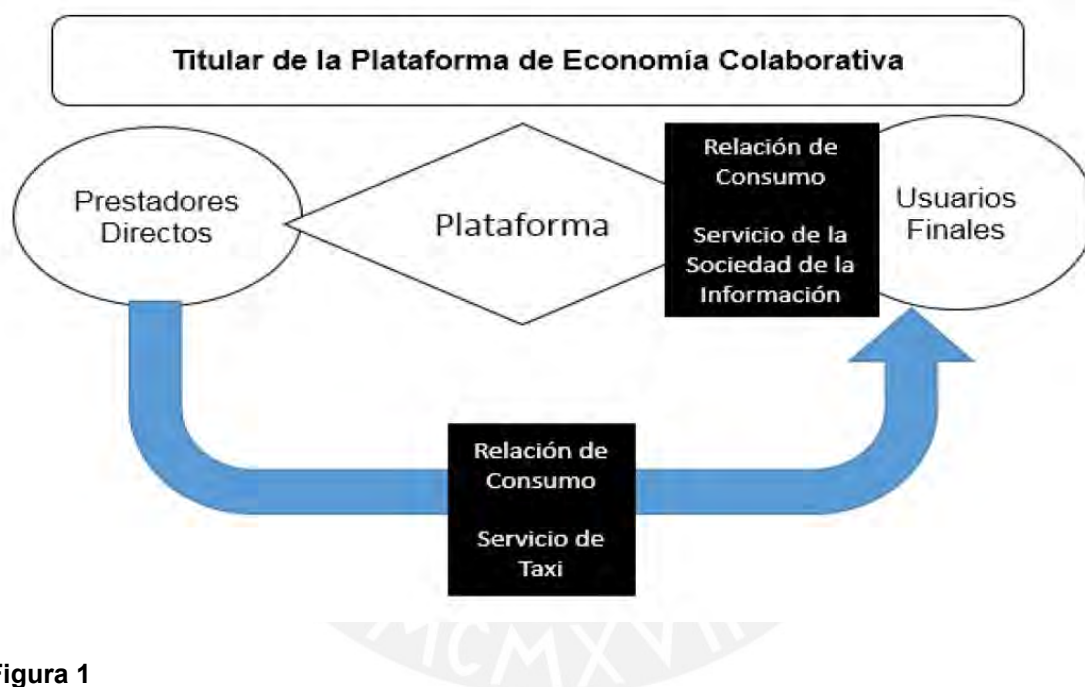


Figura 1

Fuente: Llanos, R. (2020). ¿Son las plataformas de economía colaborativa proveedores de un servicio en el marco de una relación de consumo? Revista de Actualidad Mercantil, (6), p. 236.

Ahora bien, de lo señalado se desprende que es de nuestro interés la segunda relación de consumo porque es en ella que el titular de la plataforma (que brinda el servicio de información sobre la oferta de taxi que hay en el mercado en un determinado momento) se convierte en uno de los sujetos al cual es aplicable las disposiciones del Código del Consumidor, como la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones.

5.1.2. El Libro de Reclamaciones en la legislación peruana

Una de las novedades más relevantes que introdujo el Código del Consumidor (Artículo 150) cuando entró en vigencia en el año 2010 fue la obligación de los proveedores de poner a disposición de los consumidores, en sus establecimientos comerciales, un Libro de Reclamaciones con la finalidad de que estos últimos puedan formular reclamos cuando decidan cuestionar el producto o servicio que ofrece un proveedor en el mercado.

Si bien es cierto, la formulación de un reclamo no necesariamente tiene que realizarse en el Libro de Reclamaciones, lo cierto es que la mencionada obligación tiene como finalidad brindar a los consumidores un instrumento que les facilite la formulación de reclamos en el momento oportuno sin necesidad de recurrir a realizar llamadas telefónicas o enviar correos electrónicos. De igual forma, el mismo permite al proveedor responder oportunamente al cuestionamiento formulado por el consumidor, lo cual podría evitar la presentación de una denuncia que dé inicio a un procedimiento sancionador.

Sobre el libro de reclamaciones, Durand (2015) resalta que su finalidad es constituir una herramienta que permita su adecuada defensa frente a las innumerables estrategias de venta que inciden negativamente en su poder de decisión. En este sentido, se puede afirmar que el mismo contribuye a optimizar y perfeccionar la gestión operativa del proveedor.

Al respecto, el Código del Consumidor prevé lo siguiente: “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” (Ley N° 29571, 2010, Artículo 150).

De lo mencionado se advierte dos mandatos por parte del legislador:

- (i) El proveedor está obligado a contar con un libro de reclamaciones en sus establecimientos comerciales.
- (ii) El reglamento debe especificar y precisar el alcance de la mencionada obligación.

En este sentido, el Reglamento del Libro de Reclamaciones (aprobado el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM) establece principalmente definiciones, características del libro de reclamaciones, así como de la hoja de reclamación y la responsabilidad del proveedor. De esta manera, el mencionado Reglamento establece como definición de establecimiento comercial abierto al público: “Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores” (D.S. N° 011-2011-PCM, 2011, Artículo 3, numeral 3.2).

De la misma forma, el Reglamento señala que “Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos” (D.S. N° 011-2011-PCM, 2011, Artículo 4).

De la regulación mencionada se advierte que hay un mandato genérico en el Código del Consumidor el cual debe ser precisado en el Reglamento. En este escenario, surge la pregunta si la mencionada precisión obliga a que el término “aplicativo móvil” esté incluido expresamente dentro de la definición de establecimiento comercial considerando que el mandato legislativo de contar con el Libro de Reclamaciones recae en los proveedores con establecimientos comerciales.

5.2. Respecto al primer problema secundario: ¿Puede considerarse que un aplicativo móvil constituye un establecimiento comercial a efectos de exigir la implementación del libro de reclamaciones dentro de dicho aplicativo?

Al marco normativo previsto en el acápite anterior hay que añadirle lo establecido en el Artículo 4 B del Reglamento, según el cual: “En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo” (D.S. 011-2011-PCM, 2011, Artículo 4 B).

Entonces, del Artículo 4 del Reglamento se debe entender que Cabify al ser un proveedor que usa un medio virtual (el aplicativo móvil) para entablar relaciones

de consumo deberá incluir el Libro de Reclamaciones en cada uno de sus establecimientos comerciales.

Ahora del Artículo 4 B se desprende que Cabify al ser un proveedor virtual deberá contar con un Libro de Reclamaciones en su página web si es que esta se encuentra diseñada para entablar relaciones de consumo; por ende, si mediante esta última no se establece relaciones de consumo, no hay obligación de que en ella se implemente un libro de reclamaciones.

De lo señalado, no se desprende de forma indubitante que un aplicativo móvil deba considerarse un establecimiento comercial, lo cual sería imprescindible si estamos frente a una norma reglamentaria; toda vez que el ejercicio de la potestad sancionadora exige que tal calificación esté prevista de manera clara e inequívoca en el propio reglamento.

En la sentencia de vista encontramos que la sentencia de vista recurrió a la Exposición de Motivos del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, la cual modificó el Reglamento del Libro de Reclamaciones, para advertir que la definición de proveedor virtual se refiere a aquellos que realizan su actividad comercial utilizando la internet. Ahora bien, la Sala Superior al analizar la mencionada Exposición de Motivos no encuentra que se haya incluido la definición de aplicativo móvil por lo que tiene que recurrir a fuentes como el Diccionario Prehispánico. Más adelante, se concluye que un aplicativo móvil no equivale a una página web, dado que cumplen funciones distintas. El primero se instala en el dispositivo del usuario y permite una interacción más directa y personalizada, mientras que la segunda se accede a través de un navegador y está orientada, principalmente, a la visualización de contenido en línea.

Ahora bien, si se analiza la definición reglamentaria de establecimiento comercial advertimos un elemento relevante de análisis: la misma está supeditada a la realización de actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores. Si tomamos en cuenta esto último, se puede afirmar que al realizar Cabify en su aplicación móvil una actividad económica, dicha aplicación constituye un establecimiento comercial.

La conclusión anterior exige que, previamente, se haya tenido que definir cuál es el servicio que presta Cabify a los consumidores y si dicho servicio califica

como una actividad económica. Conforma a lo ya señalado, no hay un consenso sobre ello ni en el propio Indecopi ni en la doctrina. Hay algunos que consideran que el servicio prestado es el de transporte urbano de pasajeros. Otros el de información respecto a ofertantes del servicio de taxi. Algunos consideran que los titulares de plataformas digitales son proveedores, otros que son intermediarios.

Confirmamos nuestra posición de que son proveedores en la medida de que la definición de proveedor tiene un alcance amplio al incluir a fabricantes distribuidores o importadores. Si bien es cierto estos supuestos están vinculados a productos, entendemos que lo mismo se aplica para servicios. Si afirmamos que los titulares de aplicativos son intermediarios en la prestación del servicio de taxi, ello implica considerarlos proveedores. Por otro lado, si le atribuimos la prestación de un servicio de información o de identificación de oferentes interesados, actuarían como prestadores, por lo que igualmente calificarían como proveedores.

Sin embargo, el análisis no concluye con la determinación si son o no proveedores, es necesario analizar si el aplicativo móvil, instrumento a través del cual brindan su servicio, califica como establecimiento comercial. En este análisis se sostiene una respuesta negativa. La definición de establecimiento comercial está íntimamente ligada a la idea del lugar físico o virtual mediante el cual se realiza la transacción. Para que podamos afirmar que, a través del aplicativo, tiene lugar la transacción, es necesario definir con claridad cuál es el servicio que brinda el titular del aplicativo, aspecto que actualmente no se encuentra debidamente precisado. Asimismo, si revisamos los antecedentes de las modificaciones que ha tenido el reglamento, nos daremos cuenta de que no se han hecho en función de la noción de aplicativo móvil.

En la Sentencia de Casación materia del presente informe, la Corte Suprema tampoco arriba a la conclusión de que un aplicativo móvil es un establecimiento comercial, sino que reconoce como válido que la Sala del Tribunal del Indecopi haya realizado una interpretación teleológica (basada en finalidad del ordenamiento jurídico) por la que se concluye que para satisfacer el derecho de los consumidores de registrar sus reclamos, es necesario que en aquellos establecimientos donde se entablen relaciones de consumo se permita que los

consumidores puedan interponer sus reclamos por los propios canales utilizados para la prestación del servicio.

Si bien es cierto que puede concluirse, mediante una interpretación teleológica, que Cabify debería contar con un Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, dado que a través de este canal se brinda el servicio y se entablan las relaciones de consumo, dicha conclusión, aunque alineada con el mandato constitucional de protección al consumidor (Artículo 65 de la Constitución), podría resultar contraproducente si se pretende ejercer potestad sancionadora al respecto. Ello debido a que, conforme al TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, dicha potestad solo puede ejercerse si la conducta infractora se encuentra debidamente tipificada de manera previa.

Es importante acotar que no es errado afirmar, a la luz de lo señalado por el Reglamento, que un aplicativo móvil puede ser considerado un establecimiento comercial. Sin embargo, es necesario que la definición de este último incluya expresamente este supuesto ya que, al estar estrechamente relacionado con el concepto de relación de consumo, no tendría que haber duda alguna si es que realmente existe dicha relación entre el titular de la plataforma y el consumidor, pero, por las razones señaladas, en la actualidad sigue siendo un tema controvertido.

5.3. Respecto al Segundo problema secundario: ¿Resulta compatible con los principios de legalidad y tipicidad la interpretación que concluye que Cabify está obligado a contar con un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil?

5.3.1. Sobre los principios de legalidad y tipicidad

De acuerdo con el Artículo 106 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los procedimientos de protección al consumidor son de naturaleza sancionadora. Ello quiere decir que la finalidad de dicho procedimiento es determinar si corresponde atribuir responsabilidad administrativa al proveedor, lo cual puede traducirse en la imposición de sanciones y, de ser el caso, en la imposición de medidas correctivas.

Por lo tanto, en los procedimientos de protección al consumidor, ante la denuncia de un consumidor que cuestiona el accionar del proveedor, los órganos

resolutivos del Indecopi (Comisión y Sala) deben determinar si corresponde ejercer su potestad sancionadora. Este atributo, como explica Ivanega (2008), supone la existencia de una organización investida de poder público a la cual la ley, en aplicación del principio de legalidad, le ha conferido la atribución de sancionar a los administrados que afecten bienes jurídicos tutelados por el ordenamiento, mediante normas que establezcan con claridad la conducta infractora y su respectiva sanción, de acuerdo con los principios de tipicidad y taxatividad.

Siendo un procedimiento sancionador, corresponde que los órganos resolutivos del Indecopi apliquen los principios que rigen la potestad sancionadora, regulados en el Artículo 248 del TUO de la Ley N° 27444 (LPAG). Dichos principios constituyen los límites que un Estado Constitucional de Derecho impone al *ius puniendi* estatal, aplicable en este caso en sede administrativa.

Así, la norma general de procedimientos administrativos peruana señala respecto al principio de Legalidad que, “la potestad sancionadora solo puede atribuirse a una entidad pública mediante una norma con rango de ley se puede atribuir a las entidades públicas” (TUO de la Ley N° 27444, 2019, Artículo 248, numeral 1).

Por otra parte, el principio de Tipicidad debe ser considerado como una garantía del administrado, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal d) del numeral 24 del Artículo 2 de la Constitución Política de 1993, que establece lo siguiente: “Nadie puede ser procesado ni condenado por acto u omisión que, al tiempo de cometerse, no esté previamente calificado en la ley, de manera expresa e inequívoca, como infracción punible; ni sancionado con pena no prevista en la ley”.

Conforme a lo expuesto, centraremos la atención en el principio de Tipicidad, respecto al cual la LPAG establece que, 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” (TUO de la Ley N° 27444, 2019, Artículo 248, numeral 4).

Asimismo, sobre el mencionado principio el Tribunal Constitucional ha señalado sobre dicho principio que exige que, “las prohibiciones que definen sanciones, deben estar redactadas con un nivel de precisión suficiente que permita a cualquier ciudadano de formación básica comprender sin dificultad lo que se está proscribiendo bajo amenaza de sanción” (Expediente 02192-2004-AA/TC, fundamento 5).

Se advierte de lo señalado a nivel normativo y jurisprudencial que nuestro ordenamiento jurídico exige que la conducta constitutiva de infracción debe ser fácilmente identificada por el administrado de tal forma que este sea consciente de aquello que debe hacer o no hacer bajo apercibimiento de incurrir en infracción y ser sancionado. La aplicación de la potestad sancionadora proveniente del *ius puniendi* estatal exige que la conducta infractora esté claramente delimitada de tal forma que no sea necesario recurrir a interpretaciones extensivas.

A diferencia de la Corte Suprema, no consideramos que la sentencia de vista se haya limitado a una interpretación literal, más aún si el Reglamento no incluye expresamente al aplicativo móvil en la definición de establecimiento comercial, sino que no se puede realizar una interpretación teleológica en aquellos casos donde el legislador ha decidido que a nivel reglamentario se tipifique la conducta infractora. La remisión al reglamento se justifica en que este último permitirá brindar la precisión requerida para que una conducta sea pasible de atribución de responsabilidad administrativa. Al respecto, es preciso tener en cuenta que la ley remite la tipificación de una infracción al reglamento tiene que establecer los límites respecto de los cuales la entidad pública tiene que definir de manera precisa la conducta infractora; de tal forma que a través de un reglamento no se vaya a crear nuevos tipos infractores.

Respecto a la justificación de la remisión al reglamento, Morón (2019) advierte que esta se sustenta en argumentos de carácter fáctico, tales como la complejidad técnica de ciertas materias, la necesidad de atender el dinamismo de determinadas actividades o la inviabilidad de regular de manera casuística a través de una norma con rango legal. No obstante, debe excluirse cualquier posibilidad de sustituir la ley por el reglamento en lo que respecta a la tipificación de conductas sancionables.

Debe considerarse que la emisión de reglamentos, como el del Libro de Reclamaciones, está íntimamente vinculada con el precepto constitucional según el cual corresponde a las entidades del Poder Ejecutivo cumplir la ley y hacerla cumplir. En este sentido, cuando existen disposiciones legales que deben ser aplicadas por una entidad pública, como el Indecopi, estas deben ser complementadas y precisadas mediante reglamentos. Lo contrario generaría un peligroso vacío normativo que afectaría la seguridad jurídica.

A los reglamentos que complementan y precisan una ley se les denomina reglamentos ejecutivos. Al respecto, García de Enterría y Ramón Fernández (1967), citados por Danós (2009), han señalado que cuando una ley remite la tipificación de infracciones a un reglamento debe señalar las líneas directivas, dejando que la entidad precise todo el casuismo de desarrollo que puede exigir la situación (p. 227).

De la misma forma, el ya mencionado, Danós (2009) afirma que la existencia de los reglamentos ejecutivos, es decir, aquellos que complementan o precisan lo dispuesto por una ley, se justifica en que resulta más eficiente que la ley mantenga los principios básicos, mientras que el reglamento desarrolle y adapte aquella regulación que, por las circunstancias, pudiera resultar variable. Además, brinda a la propia entidad la oportunidad de ocuparse de materias especializadas que no necesariamente deben ser conocidas por los órganos dotados de potestades legislativas.

Se advierte que la razón de ser de un reglamento es precisar aquellos aspectos que la ley, por su naturaleza general, no puede desarrollar. El Código del Consumidor establece la obligación de que los establecimientos comerciales de los proveedores cuenten con Libro de Reclamaciones. Por lo tanto, corresponde al Reglamento definir qué debe entenderse por establecimiento comercial, así como los diferentes supuestos comprendidos en dicha definición.

Resulta evidente que el avance de la tecnología y la aparición de nuevas formas de transacciones comerciales, como la economía colaborativa, originan situaciones nuevas que exigen una constante actualización de los reglamentos. Esto resulta especialmente relevante cuando se trata de normas que se aplicarán en el ejercicio de la potestad sancionadora de una entidad pública. Mientras

mayor precisión se logre en la reglamentación de una norma, menores serán las posibilidades de recurrir a una interpretación extensiva que vulnere los principios de legalidad y tipicidad.

Actualmente, el Código del Consumidor no señala expresamente que el Libro de Reclamaciones debe estar alojado en una aplicación móvil. En este sentido, no se trata, únicamente, de realizar una interpretación literal, sino de reconocer que el reglamento constituye el instrumento normativo encargado de precisar el alcance del Artículo 150 de dicha norma, específicamente en lo relativo a la implementación del Libro de Reclamaciones.

Por otra parte, el Indecopi en su resolución materia de demanda contenciosa administrativa y la Corte Suprema en la casación tuvieron en cuenta lo dispuesto por el Reglamento el cual define al establecimiento comercial como un **“Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores”** (D.S. 011-2011-PCM, 2011, Artículo 3, numeral 3.2)¹.

Según la sentencia de casación, una aplicación móvil constituye un establecimiento comercial en tanto permite la realización de actividades económicas. En esa línea, aplicando una interpretación sistemática, se concluye que el proveedor virtual debe contar con un Libro de Reclamaciones en su aplicación móvil. Ello no es errado, lo que sí es incorrecto es tener que aplicar la interpretación sistemática sobre la base de lo previsto en el Artículo 65 de la Constitución —referido a la obligación del Estado de defender los intereses de los consumidores y garantizar la eficacia de sus derechos— y el principio pro consumidor, contenido en el numeral 2 del Artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, según el cual, en caso de duda en la interpretación de una norma, esta debe resolverse en favor del consumidor.

También debió incluirse el principio de tipicidad y el principio de legalidad, como límites a la potestad sancionadora de las entidades públicas en el marco de un procedimiento sancionador, como es el de protección al consumidor.

¹ Énfasis propio.

Si la ley remite al reglamento para que en dicha norma se realicen las precisiones necesarias, entonces corresponde que este señale de manera expresa la obligación del proveedor de contar con una aplicación móvil que incluya un Libro de Reclamaciones. Por lo tanto, no era jurídicamente exigible, conforme al marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, que proveedores virtuales como Cabify implementen un Libro de Reclamaciones dentro de sus aplicativos móviles

5.4. Posición sobre la Sentencia de Casación en virtud de los problemas identificados

5.4.1. Sobre la finalidad de la Casación

El recurso de casación no tiene como finalidad volver a valorar los hechos del caso ni las pruebas presentadas, sino que se centra exclusivamente en verificar si se ha aplicado correctamente el Derecho. Es decir, si en la resolución que se impugna se advierte un error en la interpretación o aplicación de una norma jurídica. De este modo, el recurso de casación busca garantizar la uniformidad en la interpretación de las leyes y corregir posibles errores jurídicos graves que puedan haber afectado la decisión judicial.

Así, la División de Estudios Jurídicos de Gaceta Jurídica (2015) define al recurso de casación como aquel que “procede en determinados supuestos cuya finalidad es que la Corte Suprema como tribunal de cierre revise y revoque o anule las resoluciones que, finalizando el proceso en segunda instancia, infrinjan normas materiales o procesales, incidiendo directamente en decisión adoptada” (p. 942).

En el proceso contencioso-administrativo peruano, el recurso de casación constituye un medio impugnatorio extraordinario que permite revisar, desde un enfoque estrictamente jurídico, las sentencias emitidas por las salas superiores de justicia en segunda instancia. Su finalidad principal es garantizar la correcta interpretación y aplicación del Derecho, especialmente en lo referido al control judicial de los actos administrativos del Estado.

Al respecto, Priori (2009) señala que la Ley N° 2758, Ley que regula el Proceso Contencioso Administrativo (LPCA) no establece expresamente las causales de procedencia del recurso de casación. A pesar de ello, su carácter excepcional implica que solo puede ser utilizado cuando concurren motivos específicos, los

cuales están claramente definidos en el Código Procesal Civil (norma de aplicación supletoria). Entre estas causales se encuentran, principalmente, la infracción normativa y la vulneración de un precedente judicial vinculante.

Este recurso se interpone ante la Corte Suprema de Justicia de la República, concretamente ante la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente o Transitoria, según corresponda. No se trata de un recurso que permita revisar nuevamente los hechos del caso ni la valoración de las pruebas; por el contrario, se limita a examinar si la sentencia impugnada ha incurrido en infracciones normativas o ha interpretado de manera incorrecta la legislación aplicable.

Para que un recurso de casación sea admitido en el Perú, deben cumplirse ciertos requisitos establecidos por el Código Procesal Civil, de aplicación supletoria en este tipo de procesos, así como por la LPCA. Entre estos requisitos destacan: i) la afectación de una norma de derecho material o procesal, cuya interpretación o aplicación incorrecta haya sido determinante en la decisión judicial; ii) la invocación clara y precisa de la infracción normativa, indicando de qué manera esta afectó el resultado del proceso; y iii) la trascendencia jurídica del caso, especialmente cuando se plantea una cuestión de interés público o la posibilidad de sentar un precedente importante.

El recurso debe ser presentado en el plazo correspondiente, usualmente de diez días hábiles contados desde la notificación de la sentencia de segunda instancia, y su admisibilidad es evaluada por la sala correspondiente. En caso de ser declarado improcedente o inadmisibile, se cierra la vía ordinaria de revisión.

En el marco de un proceso contencioso-administrativo, este recurso cobra especial relevancia, ya que permite controlar la legalidad de las decisiones de la Administración Pública, fortaleciendo el Estado de Derecho y protegiendo los derechos de los ciudadanos frente a posibles abusos o errores por parte del aparato estatal.

5.4.2. Sobre el alcance de la denominación “establecimiento comercial”

Como se ha señalado en el acápite anterior, el Reglamento limita la definición de establecimiento comercial a aquellos espacios en los que se llevan a cabo relaciones de consumo. En ese sentido, si en una aplicación móvil se realiza una

relación de consumo, esta sería considerada un establecimiento comercial y, por lo tanto, debería alojar un libro de reclamaciones.

Considero que dicha conclusión, aunque en apariencia resulta lógica, no es correcta. La definición establecida en el Reglamento fue redactada en una etapa en la que las transacciones comerciales mediante plataformas de economía colaborativa aún no eran frecuentes. Si bien es cierto que Cabify califica como proveedor y establece relaciones de consumo con los consumidores finales, la definición contenida en el Reglamento no abarca expresamente a las aplicaciones móviles, incluso si a través de ellas se desarrollan relaciones de consumo.

Es más, si recurrimos a una lectura sistemática del Reglamento, no se concluye con claridad si la obligación de contar con un libro de reclamaciones recae únicamente sobre el portal web o sobre este último y además sobre los aplicativos móviles. Por tanto, no se puede imponer una sanción administrativa por una conducta que no ha sido tipificada de manera clara e indubitable. Entonces, para que esto ocurra, la definición debería señalar de forma expresa que incluye a las plataformas mediante las cuales operan las economías colaborativas, más aún si se considera que Cabify incorporó su Libro de Reclamaciones en su portal web, medio que sí está contemplado explícitamente por el Reglamento.

Lo anterior se corrobora con la iniciativa legislativa materializada en el Proyecto de Ley N° 7117/2023-CR en la cual se propone modificar el Artículo 151 en el sentido de que “las aplicaciones móviles que operan en el país exhiben, en un lugar visible, permanente y fácilmente accesible, el enlace al Libro de Reclamaciones”. En su exposición de Motivos dicho Proyecto de Ley señala que el uso de aplicativos móviles en las transacciones comerciales se ha incrementado significativamente en los últimos años, por lo que resulta necesario que los consumidores que los utilicen puedan registrar con facilidad sus reclamos. Asimismo, encontramos que el mencionado Proyecto de Ley dio lugar al Dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de fecha 23 de octubre de 2024 en el que se incluye opiniones contrarias a la iniciativa legislativa provenientes del Poder Ejecutivo, una de ellas se basa en que “no todas las actividades que se generan en las plataformas digitales constituyen

relaciones de consumo, que se puedan enmarcar en lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

Entonces, encontramos que hay controversia respecto a la aplicación del Código del Consumidor a los servicios en los que intervienen aplicativos móviles, pero más allá de ello se advierte un vacío normativo respecto a la obligación de incluir en ellos un Libro de Reclamaciones Virtual.

5.4.3. Sobre la presunta vulneración a los principios de Legalidad y Tipicidad

Los principios de legalidad y de tipicidad cumplen una función primordial como límites a la potestad sancionadora de las entidades públicas. El primero obliga a que dicha potestad y las infracciones estén previstas en una norma con rango de ley, mientras que el segundo exige que la conducta considerada como infracción esté plenamente definida en una norma con ese mismo rango, aunque se admite que la ley pueda remitir la tipificación al reglamento.

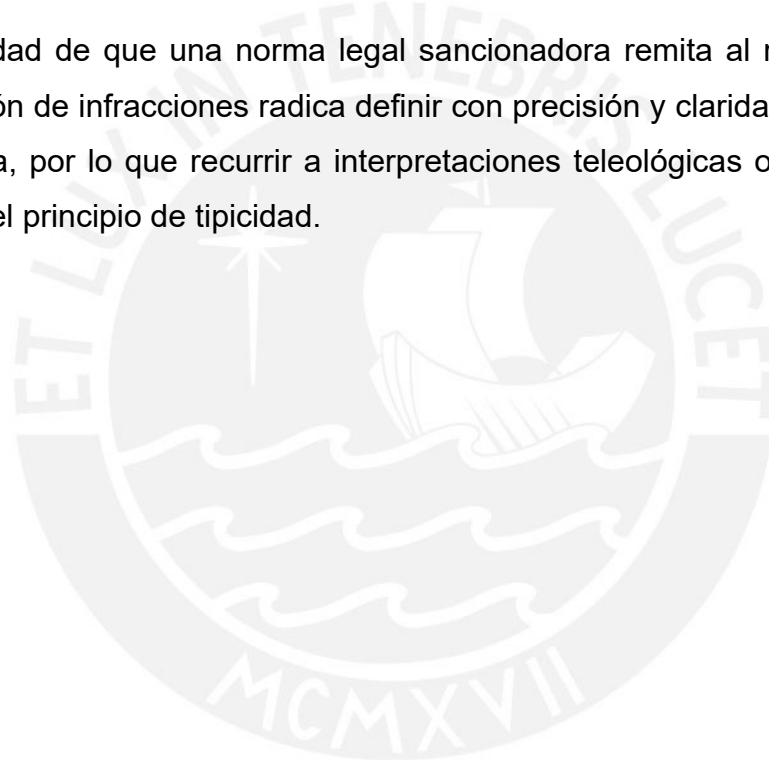
En este sentido, si nos encontramos ante un caso de colaboración reglamentaria, el reglamento debe precisar con claridad, en este caso, qué debe entenderse por establecimiento comercial, tomando en cuenta las formas actuales de comercio electrónico. De esta manera, debe prever un listado de supuestos comprendidos dentro de dicha definición, sin que ello requiera una interpretación sistemática que termine siendo extensiva y, por tanto, contraria a los principios mencionados.

Lo anterior exige realizar las modificaciones pertinentes en el Reglamento del Libro de Reclamaciones con las necesarias actualizaciones, ya que, mientras sigan surgiendo nuevas formas de comercio electrónico, será necesario redefinir y ampliar con claridad el alcance del concepto de establecimiento comercial.

VI. CONCLUSIONES

- (i) No se infringieron los Artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones en la sentencia de vista. La necesaria aplicación del principio de tipicidad en el procedimiento de protección al consumidor, procedimiento sancionador conforme al Artículo 106 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, obliga a que el Indecopi sancione únicamente cuando la conducta realizada por el proveedor coincida exactamente con el supuesto establecido por la ley.
- (ii) El Reglamento no ha definido al establecimiento comercial incluyendo a las aplicaciones móviles, y en materia sancionadora no se pueden crear obligaciones por analogía ni por extensión, incluso si se intenta una interpretación sistemática.
- (iii) Si bien resulta necesario que los proveedores digitales incorporen su Libro de Reclamaciones en los aplicativos móviles para facilitar el acceso de los consumidores, esta exigencia debe estar previamente establecida en el Reglamento mediante una modificación expresa. Esto resulta especialmente relevante en escenarios donde operan modelos de economía colaborativa, los cuales no fueron previstos al momento de aprobar el Reglamento vigente en el año 2011, ni contemplados en sus posteriores modificaciones normativas.
- (iv) La sentencia de vista concluyó válidamente que existió una afectación a los principios de legalidad y tipicidad en la actuación administrativa. La decisión del Indecopi de sancionar a Cabify por no contar con un Libro de Reclamaciones virtual en su aplicación móvil fue adoptada, a pesar de que no existía una norma expresa que estableciera dicha obligación.
- (v) La sentencia de vista identificó correctamente que sancionar sin base legal clara configura una vulneración al principio de legalidad en su dimensión material, y que extender por analogía el alcance del Reglamento contraviene el principio de tipicidad. Asimismo, se debe destacar que esta sentencia fue debidamente motivada, lo que refuerza su validez como acto jurisdiccional respetuoso del debido proceso.

- (vi) En la sentencia de casación, la Corte Suprema consideró que el Indecopi (mediante la Sala Especializada en Protección al Consumidor) realizó una interpretación teleológica a partir de lo establecido por el Artículo 150 del Código del Consumidor conjuntamente con los Artículos 3, 4 y 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, lo cual era pertinente si se tenía en cuenta el mandato constitucional de tutela de los intereses de los consumidores (Artículo 65). Sin embargo, dicha interpretación debió tener en cuenta que los procedimientos de protección al consumidor son de naturaleza sancionadora, por lo que, para poder ejercer potestad sancionadora, la conducta infractora debe estar debidamente tipificada.
- (vii) La finalidad de que una norma legal sancionadora remita al reglamento la tipificación de infracciones radica definir con precisión y claridad la conducta infractora, por lo que recurrir a interpretaciones teleológicas o sistemáticas vulnera el principio de tipicidad.



VII. BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso Sánchez, R. (2016). *Aproximación jurídica a la economía colaborativa: diferentes realidades*. Cuadernos de Derecho y Comercio, (66), 13–73.
- Barragán, J et al. (2017) Modelos de negocios basados en el concepto de economía colaborativa: análisis de factores característicos y casos ilustrativos. México: *Daena: International Journal of Good Conscience*.
- Corte Suprema de Justicia de la República. (2015). *Casación N° 3616-2015-Lima*. Sala Civil Transitoria.
- Danós, J. (2009). *El régimen de los reglamentos en el ordenamiento jurídico peruano*. En Aspectos del Derecho Procesal Constitucional: Estudios en Homenaje a Héctor Fix-Zamudio en sus 50 años como investigador de Derecho. (pp. 207 - 262). LIMA. Idemsa.
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2564/15.pdf>
- División de Estudios Jurídicos de Gaceta Jurídica (2015). *Manual del proceso civil, todas las figuras procesales a través de sus fuentes doctrinarias y jurisprudenciales* (Tomo I). Lima: Gaceta Jurídica.
- Durand, J. (2015). El Código de Protección y Defensa del Consumidor: Retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil*, (4), 94–135.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/article/view/14958>
- Ivanega, M. (2008). Consideraciones acerca de las potestades administrativas en general y de la potestad sancionadora. *Revista de Derecho Administrativo*, (4), 115–130.
- Koopman, C., Mitchell, M., & Thierer, A. (2014). *The Sharing Economy and Consumer Protection Regulation: The Case for Policy Change*. Mercatus Center, George Mason University.
<https://www.mercatus.org/research/public-interest-comments/sharing-economy-issues-facing-platforms-participants-and>

Llanos, R. (2020) *¿Son las plataformas de economía colaborativa proveedores de un servicio en el marco de una relación de consumo? Revista de Actualidad Mercantil* (6).

Meza, A. (2021) El caso de UBER Perú: análisis de un acto de competencia desleal. *Revista de Derecho YACHAQ* (13)

Morón, J. (2019) *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Tomo II* Lima: Editorial Gaceta Jurídica.

Organización Mundial del Comercio. (1998). *Programa de trabajo sobre el comercio electrónico*. Consejo General, documento WT/L/274. https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_work_programme_s.htm

Priori, G. (2009). *Comentarios a la Ley del Proceso Contencioso Administrativo*. 4a edición. Lima: ARA ediciones.

Sánchez, R. (2021) La era de los consumidores por aplicación: retos y desafíos. *Revista Peruana de Derecho Empresarial* (11).

Vergara, J. (2019) La responsabilidad civil derivada de los servicios de taxi por aplicativo. A propósito de la autógrafa de ley que regula a las empresas administradoras de plataformas tecnológicas de intermediación del servicio de transporte especial – taxi por aplicativo.

<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30865.81762>

Morales, A. (2025) Conflictos en marketplaces: responsabilidad de plataformas digitales en relaciones de consumo modernas. *Ius et Praxis* (59).

https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/lus_et_Praxis/article/view/7650

JURISPRUDENCIA

Tribunal Constitucional. Sentencia recaída en el Expediente N° 02192-2004-AA/TC de fecha 2 de mayo de 2006

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI Sala Especializada en Defensa de la

Competencia. Resolución N° 0084-2020/SDC-INDECOPI del 5 de agosto de 2020

VIII. ANEXO

CASACIÓN N° 261-2022, Lima



SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

SUMILLA: Se debe considerar una interpretación teleológica de la norma, en el sentido de identificar el fin que tienen estas normas de cara al consumidor, no debe olvidarse que conforme indica el artículo 65 de la Constitución “[e]l Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”.

Lima, dieciséis de marzo
de dos mil veintitrés

I. VISTA:

La causa número doscientos sesenta y uno – dos mil veintidós; en audiencia pública llevada a cabo en la fecha, integrada por los señores Jueces Supremos De La Rosa Bedriñana – Presidenta, Ampudia Herrera, Cartolin Pastor, Linares San Román y Corante Morales; luego de verificada la votación con arreglo a ley, se emite la siguiente sentencia:

II. MATERIA DEL RECURSO:

Es de conocimiento de esta Sala Suprema, el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual** (*en adelante Indecopi*), de fecha seis de diciembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos ochenta y cuatro del expediente judicial electrónico-EJE, contra la sentencia de vista contenida en la resolución número veinte, de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos sesenta y tres del expediente judicial electrónico-EJE, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, que **revocó** la sentencia de primera instancia, emitida mediante resolución número diez, de fecha dieciséis de setiembre de dos mil veinte, inserta a fojas doscientos cuarenta y tres del expediente judicial electrónico-EJE, que declaró infundada la demanda, y reformándola declara **fundada** la demanda.

III. ANTECEDENTES DEL PROCESO:

3.1. De lo actuado en la vía administrativa

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

Se aprecia del expediente administrativo lo siguiente:

- 1) **Escritos de fecha uno y cinco de setiembre de dos mil diecisiete**, mediante el cual el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM interpuso una denuncia contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada (CABIFY), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 2) **Resolución número uno de fecha veintidós de setiembre de dos mil diecisiete** por la que, se admite a trámite la denuncia formulada y se corre traslado a Cabify, por el término de cinco días para que presente sus descargos.
- 3) **Escrito de fecha cuatro de octubre de dos mil diecisiete**, por la que, Cabify absuelve el traslado de la denuncia contradiciéndola en todos sus extremos.
- 4) **Resolución N°0652-2018/CCE de fecha veintisiete de marzo de dos mil dieciocho**, por la que, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°2 resolvió, entre otros, lo siguiente:
 - Declaró fundada la denuncia interpuesta por IDOM contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, por infracción del artículo 150, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento, al haberse acreditado que no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, sancionándola con una multa de 7.01 Unidades Impositivas Tributarias.
 - Implementar a su aplicativo móvil, el libro de reclamaciones virtual respectivo, de conformidad con el artículo 150 del Código, concordado con el artículo 4-B del Reglamento.
- 5) **Resolución N°3325-2018/SPC-INDECOPI de fecha veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho**, por la que, la Sala Especializada de Protección al Consumidor resolvió, entre otros:
 - Confirmar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por IDOM contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, por infracción del artículo 150, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones. Ello, al

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

haberse acreditado que el proveedor no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.

- Confirmar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que ordenó a Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada con la resolución, cumpla, entre otros, con implementar a su aplicativo móvil, el libro de reclamaciones virtual respectivo, de conformidad con el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
- Revocar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que sancionó a Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, con una multa de 7.01 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción relacionada a la falta del libro de reclamaciones en el aplicativo móvil; y, en consecuencia, se le sanciona con una amonestación.

3.2. De lo actuado en sede judicial

1) Objeto de la pretensión demandada

De la revisión el escrito de la demandante, se tiene que MAXI MOBILITY PERÚ Sociedad Anónima Cerrada (en adelante Cabify), interpuso demanda contenciosa administrativa contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y contra el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM, solicitando: Como *primera pretensión principal*, la nulidad parcial de la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI de fecha veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho, en los extremos que resolvió, sancionar y ordenar medidas correctivas a Cabify por la presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación al artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al no implementar el Libro de Reclamaciones Virtual en su aplicativo móvil, condenando a Cabify al pago de costas y costos del procedimiento a favor del IDOM. Como *segunda pretensión principal*, que se declare fundado el recurso de apelación interpuesto por Cabify.

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

2) Fundamentos de la sentencia de primera instancia

Mediante resolución número diez de fecha dieciséis de setiembre de dos mil veinte, el Vigésimo Quinto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo de Lima con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, declaró infundada la demanda interpuesta por Cabify, en atención a los siguientes argumentos:

- ✓ Señala que lo que se busca es garantizar el derecho del consumidor a registrar sus reclamos, en tal sentido, agrega que se debe permitir el registro de reclamos en aquellos establecimientos donde se entabló la relación de consumo, esto es, a través del aplicativo móvil.¹
- ✓ Agrega que internet es una red informática descentralizada de alcance global, por lo que concluye que un aplicativo móvil calza en el concepto portal web (internet), medio a través del cual el demandante establece sus relaciones de consumo, pues es, en dicho aplicativo móvil que ofrece sus servicios y realiza las transacciones para el cobro del mismo.²

3) Fundamentos de la sentencia de vista

Ante el recurso de apelación interpuesto por Cabify, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, mediante la sentencia de vista recaída en la resolución número veinte, de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno, revocó la resolución de primera instancia, por los siguientes argumentos:

- ✓ Refieren que, en caso de proveedores virtuales, el libro de reclamaciones deberá estar alojado en la página de inicio del portal web.³
- ✓ Que las aplicaciones móviles no son portales web, sino programas o software creados específicamente para una funcionalidad específica.⁴
- ✓ Considerando que la definición de portal web, no comprende a los aplicativos móviles o app, se ha generado una afectación a los principios de legalidad y tipicidad, en tanto que, al no estar expresamente previsto que los aplicativos

¹ Resolución N° diez de fecha 16 de setiembre de 2020, p. 15.

² Resolución N° diez, de fecha dieciséis de setiembre de dos mil veinte, pp. 14-15.

³ Resolución N° 20, de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno, p. 11.

⁴ Ídem.

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

móviles o app cuenten con un libro de reclamaciones virtual, no es posible su sanción administrativa por carecer de ello.⁵

IV. RECURSO DE CASACIÓN:

Mediante el auto calificadorio de fecha cuatro de octubre de dos mil veintidós obrante a fojas ciento veintidós del cuaderno de casación se declaró procedente el recurso casatorio interpuesto por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, en mérito de las siguientes causales:

a) Infracción normativa del inciso 5 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú.

Señala el recurrente que la resolución recurrida no se encuentra en el marco de lo dispuesto en el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 057-2017-PCM.

No se ha tenido en cuenta que el artículo 4-B se deriva del artículo 4 del Reglamento, el cual expresamente obliga a todos los proveedores que presten servicios a través de aplicativos, a implementar un Libro de Reclamaciones.

La demandante ofrece un servicio a los consumidores vía su aplicación móvil, siendo este el medio a través del cual se concretiza la transacción del servicio, por lo que, conforme a lo expuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento, constituye un establecimiento comercial abierto al público, y, por tanto, debe contar con un Libro de Reclamaciones.

b) Infracción normativa por inaplicación de los artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Señala que la demandante ofrece un servicio a los consumidores vía su aplicación móvil, siendo este el medio a través del cual se concretiza la transacción del servicio,

⁵. Ídem.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

por lo que, conforme a lo expuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento, constituye un establecimiento comercial al público, y, por tanto, debe contar con un libro de reclamaciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 de la misma norma.

V. CONSIDERACIONES DE LA SALA SUPREMA

PRIMERO: Del recurso de casación

El recurso de casación tiene como fines esenciales la correcta aplicación e interpretación del derecho objetivo y la unificación de la jurisprudencia nacional de la Corte Suprema de Justicia, conforme al artículo 384 del Código Procesal Civil; de ahí que la función esencial de la Corte de Casación sea el control jurídico y no el reexamen de los hechos.

Respecto a la causal de infracción normativa, según Rafael de Pina: *“El recurso de casación ha de fundarse en motivos previamente señalados en la ley. Puede interponerse por infracción de ley o por quebrantamiento de forma. Los motivos de casación por infracción de ley se refieren a la violación en el fallo de leyes que debieran aplicarse al caso, a la falta de congruencia de la resolución judicial con las pretensiones deducidas por las partes, a la falta de competencia etc.; los motivos de la casación por quebrantamiento de forma afectan [...] a infracciones en el procedimiento”*⁶. En ese sentido, se entiende que la causal de infracción normativa supone una violación a la ley, la que puede presentarse en la forma o en el fondo⁷.

De acuerdo con ello, el recurso de casación es un medio impugnatorio de carácter excepcional, cuya concesión y presupuestos de admisión y procedencia están vinculados a los “fines esenciales” para los cuales ha sido previsto, esto es, la correcta aplicación e interpretación del derecho objetivo y la unificación de la jurisprudencia nacional por la Corte Suprema de Justicia; siendo así, sus decisiones en el sistema jurídico del país tienen efectos multiplicadores y, a su vez, permiten la estabilidad jurídica y el desarrollo de la nación, de allí la importancia de aquellas.

⁶. De Pina, Rafael (1940). *Principios de Derecho Procesal Civil*. México: Ediciones Jurídicas Hispano Americana; p. 222.

⁷. Escobar Fornos, Iván (1990). *Introducción al proceso*. Bogotá: Editorial Temis; p. 241.

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

De otro lado, corresponde mencionar, de manera preliminar, que la función nomofiláctica del recurso de casación garantiza que los Tribunales Supremos sean los encargados de salvaguardar el respeto del órgano jurisdiccional al derecho objetivo, evitando así cualquier tipo de afectación a normas jurídicas materiales y procesales, procurando –conforme se menciona el artículo 384 del Código Procesal Civil– su adecuada aplicación al caso concreto.

SEGUNDO: Cuestión fáctica asentada en sede judicial

En principio, resulta conveniente precisar que en sede casatoria no se evalúan pruebas ni hechos; sin embargo, cabe exponer lo establecido por las instancias de mérito durante el proceso:

- 1) Mediante escritos de fechas uno y cinco de setiembre de dos mil diecisiete, el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM interpuso una denuncia contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 2) Mediante resolución número uno de fecha veintidós de setiembre de dos mil diecisiete se admite a trámite la denuncia formulada y se corre traslado a Cabify, por el término de cinco días para que presente sus descargos.
- 3) Mediante escrito de fecha cuatro de octubre de dos mil diecisiete, Cabify absuelve el traslado de la denuncia contradiciéndola en todos sus extremos.
- 4) Mediante Resolución N°0652-2018/CCE de fecha veinti siete de marzo de dos mil dieciocho, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 resolvió, entre otros, lo siguiente:
 - Declaró fundada la denuncia interpuesta por IDOM contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, por infracción del artículo 150, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento, al haberse acreditado que no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, sancionándola con una multa de 7,01 Unidades Impositivas Tributarias.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

- Implementar a su aplicativo móvil, el libro de reclamaciones virtual respectivo, de conformidad con el artículo 150 del Código, concordado con el artículo 4-B del Reglamento.
- 5) Mediante recurso de apelación de fecha veintisiete de abril de dos mil dieciocho, Cabify apela la Resolución N° 0652- 2018/CCE de fecha veintisiete de marzo de dos mil dieciocho.
- 6) En atención a ello, la Sala Especializada de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI de fecha veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho resolvió:
- Confirmar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por IDOM contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, por infracción del artículo 150, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones. Ello, al haberse acreditado que el proveedor no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.
 - Confirmar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que ordenó a Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada con la resolución, cumpla, entre otros, con implementar a su aplicativo móvil, el libro de reclamaciones virtual respectivo, de conformidad con el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones.
 - Revocar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que sancionó a Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, con una multa de 7.01 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción relacionada a la falta del libro de reclamaciones en el aplicativo móvil; y, en consecuencia, se le sanciona con una amonestación.

TERCERO: Cuestión en debate

De acuerdo con las infracciones normativas denunciadas por la entidad recurrente, la cuestión controvertida en el presente caso consiste en determinar, en *primer lugar*, si

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

se ha vulnerado el derecho a la motivación escrita de las resoluciones judiciales (inciso 5 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú); y, de ser el caso, en *segundo lugar*, constatar si existe infracción normativa por inaplicación de los artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 057-2017-PCM, en cuanto al debate sobre si los proveedores que presten servicios a través de aplicativos, tienen la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en la aplicación móvil.

CUARTO: Atendiendo que en el caso particular se ha declarado procedente el recurso de casación por causales de infracción normativa procesal y material, corresponde en primer lugar proceder con el análisis de la infracción de normas de carácter procesal -de orden constitucional-, desde que si por ello se declarase fundado el recurso, su efecto nulificante implicaría la anulación de lo actuado hasta donde se advirtiera el vicio, con disposición, en su caso, de un nuevo pronunciamiento por el respectivo órgano de instancia, en cuyo supuesto carecerá de objeto emitir pronunciamiento sobre la infracción normativa material invocada por la parte recurrente en su escrito de casación y, si por el contrario, se declarara infundada la referida infracción procesal, correspondería emitir pronunciamiento respecto de la infracción material.

QUINTO: **Infracción normativa del inciso 5 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú.**

5.1. El derecho a un debido proceso legal es un derecho constitucional que tiene como contenido esencial rodear al proceso de las condiciones mínimas de equidad y justicia que respaldan la legitimidad de la certeza del derecho finalmente determinado en su resultado; por lo que, garantiza la correcta aplicación y vigencia del proceso, lo que a su vez es garantía de la tutela judicial efectiva, elemento indispensable para lograr la finalidad del propio proceso. La importancia del debido proceso legal como un derecho fundamental, tiene características transversales, a tal punto, que se sostenga, ya de modo pacífico, la postura de que éste, no sólo se aplique exclusivamente al ámbito jurisdiccional, sino en toda clase de proceso, de índole administrativo, arbitral o privado. En consecuencia, las garantías que involucran la protección

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

del derecho a un debido proceso legal son aplicables no sólo a los procesos jurisdiccionales, sino a todos los procesos que se desarrollen dentro de la sociedad, sea para la determinación o generación de un derecho subjetivo de los ciudadanos, sea para la determinación de tal derecho en conflicto entre el ciudadano y la autoridad⁸.

- 5.2.** En nuestro sistema jurídico, el derecho al debido proceso ha sido consagrado en el inciso 3 del artículo 139 de la Constitución Política del Estado, que señala lo siguiente: *“artículo 139.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional: (...) 3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera sea su denominación”*. Por su parte, el artículo 8, inciso 1, de la Convención Americana de Derechos Humanos, establece que: *“8.1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter”*.
- 5.3.** Ahora bien, no obstante que el derecho al debido proceso es único, éste tiene dos manifestaciones totalmente diferenciadas: el debido proceso sustantivo y el debido proceso adjetivo. El debido proceso sustantivo tiene como contenido que todos los actos de poder (como normas jurídicas, actos administrativos o resoluciones judiciales) sean justos; es decir, que sean razonables y respetuosos de los valores superiores, de los derechos fundamentales y de los demás bienes jurídicos constitucionalmente protegidos. En otros términos, el debido proceso sustantivo tiene relación con el concepto de razonabilidad, con la finalidad de no transgredir la armonía del sistema jurídico ni en lo formal ni

⁸. Lo expuesto se ha confirmado con la Sentencia del Tribunal Constitucional de 12 de diciembre de 1996, Exp. 067-93-AA /TC (Caso Arnillas), que sentó como precedente de observancia obligatoria la aplicación del Derecho Constitucional a un Debido Proceso Legal en toda clase de procedimientos ante cualquier autoridad, sea ésta pública o privada.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

en lo sustancial⁹. Por otro lado, el debido proceso adjetivo o procesal está conformado por un conjunto de derechos esenciales que impiden que la libertad y los derechos de los individuos sean vulnerados ante la ausencia o insuficiencia de un proceso o procedimiento, o se vean afectados por cualquier sujeto de derecho –incluyendo al Estado– que pretenda hacer uso abusivo de éstos¹⁰. Este aspecto del derecho constitucional supone dos derechos: i) Derecho al proceso: La posibilidad de todo sujeto de derecho de acceder a un proceso o procedimiento con la finalidad que el órgano competente se pronuncie sobre su pretensión y le brinde una tutela efectiva y diferenciada. ii) Derecho en el proceso: Todo sujeto de derecho que participe en un proceso o procedimiento cuenta con un conjunto de derechos esenciales durante su inicio, tramitación y conclusión, incluyendo el respeto por las formas esenciales del procedimiento previamente establecido.

- 5.4.** Dentro de la esfera del debido proceso se encuentra comprendido el deber de motivación de las resoluciones judiciales contemplado en el artículo 139, inciso 5, de la Carta Magna, que ha sido considerado por el Tribunal Constitucional, en el Expediente N.º 4348-2005-AA/TC, en el sentido de que *“su contenido constitucional se respeta, prima face, siempre que exista: a) fundamentación jurídica, que no implica la sola mención de las normas a aplicar al caso, sino la explicación y justificación de por qué tal caso se encuentra o no dentro de los supuestos que contemplan tales normas; b) congruencia entre lo pedido y lo resuelto, que implica la manifestación de los argumentos que expresarán la conformidad entre los pronunciamientos del fallo y las pretensiones formuladas por las partes; y c) que por sí misma exprese una suficiente justificación de la decisión adoptada, aun si ésta es breve o concisa, o se presenta el supuesto de motivación por remisión”*. Asimismo, el máximo intérprete de la Constitución ha tenido la oportunidad de señalar que *“(…) el contenido constitucionalmente garantizado de este derecho queda delimitado, entre otros, en los siguientes supuestos: a) Inexistencia de motivación o motivación aparente. b) Falta de motivación interna del razonamiento, que se presenta en una doble dimensión;*

⁹. BUSTAMANTE ALARCÓN, Reynaldo. Derechos Fundamentales y Proceso Justo. Lima: Ara Editores, 2001, Pág. 205.

¹⁰. Óp. Cit., pág. 208.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

por un lado, cuando existe invalidez de una inferencia a partir de las premisas que establece previamente el Juez en su decisión; y, por otro, cuando existe incoherencia narrativa, que a la postre se presenta como un discurso absolutamente confuso incapaz de transmitir, de modo coherente, las razones en las que se apoya la decisión. Se trata, en ambos casos, de identificar el ámbito constitucional de la debida motivación mediante el control de los argumentos utilizados en la decisión asumida por el juez o tribunal, ya sea desde la perspectiva de su corrección lógica o desde su coherencia narrativa. c) Deficiencias en la motivación externa; justificación de las premisas, que se presenta cuando las premisas de las que parte el Juez no han sido confrontadas o analizadas respecto de su validez fáctica o jurídica. d) La motivación insuficiente, referida básicamente al mínimo de motivación exigible atendiendo a las razones de hecho o de derecho indispensables para asumir que la decisión está debidamente motivada. Si bien, como ha establecido este Tribunal, no se trata de dar respuestas a cada una de las pretensiones planteadas, la insuficiencia, vista aquí en términos generales, sólo resultará relevante desde una perspectiva constitucional si es que la ausencia de argumentos o la “insuficiencia” de fundamentos resulta manifiesta a la luz de lo que en sustancia se está decidiendo. e) La motivación sustancialmente incongruente. El derecho a la tutela judicial efectiva y, en concreto, el derecho a la debida motivación de las sentencias, obliga a los órganos judiciales a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengán planteadas, sin cometer, por lo tanto, desviaciones que supongan modificación o alteración del debate procesal (incongruencia activa). Desde luego, no cualquier nivel en que se produzca tal incumplimiento genera de inmediato la posibilidad de su control mediante el proceso de amparo. El incumplimiento total de dicha obligación, es decir, el dejar incontestadas las pretensiones, o el desviar la decisión del marco del debate judicial generando indefensión, constituye vulneración del derecho a la tutela judicial y también del derecho a la motivación de la sentencia (incongruencia omisiva).¹¹

¹¹. Expediente N° 3943-2006-PA/TC, Fundamento jurídico cuatro.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

- 5.5. Así, se entiende que el deber de motivación de las resoluciones judiciales, que es regulado por el artículo 139, inciso 5, de la Constitución Política del Estado, garantiza que los Jueces, cualquiera que sea la instancia a la que pertenezcan, deben expresar el análisis que los ha llevado a decidir una controversia, asegurando que el ejercicio de administrar justicia se haga con sujeción a la Constitución y a la Ley; en tal sentido, habrá motivación adecuada de las resoluciones judiciales, siempre que la resolución contenga los fundamentos jurídicos y fácticos que sustentan la decisión, que la motivación responda estrictamente a la ley y a lo que fluye de los actuados, pero además deberá existir una correspondencia lógica (congruencia) entre lo pedido y lo resuelto, de tal modo que la resolución por sí misma exprese una suficiente justificación de lo que se decide u ordena; así, se entiende que la motivación escrita de las resoluciones judiciales constituye un deber para los magistrados, tal como lo establecen los artículos 50, inciso 6, 122, incisos 3 y 4, del Código Procesal Civil y el artículo 12, del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial; y, dicho deber implica que los juzgadores precisen en forma expresa la ley que aplican con el razonamiento jurídico a las que esta les ha llevado, así como los fundamentos fácticos que sustentan su decisión, respetando los principios de jerarquía normativa y de congruencia.
- 5.6. Estando a lo expuesto debe verificarse si en la resolución impugnada se presentan algunas de las hipótesis de vulneración a la motivación señaladas por el Tribunal Constitucional, esto es: (i) si hay justificación interna (verificar que “*el paso de las premisas a la conclusión es lógicamente -deductivamente- válido*” sin que interese la validez de las propias premisas); (ii) si hay justificación externa (validez de las premisas); y, (iii) si se está ante una motivación aparente, insuficiente o incongruente.
- 5.7. Así los hechos, se observa que el orden lógico propuesto por la Sala Superior ha sido el siguiente: **Como premisa normativa se ha utilizado:** i) el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor que prescriben que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, ii) el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe que se deberá implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de los establecimientos, iii) el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe que el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del *portal web*, iv) el numeral 3.6 del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe que 'proveedor virtual' es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de *portales web*.

Asimismo, **como premisa fáctica tenemos:** que CABIFY no tuvo alojado el Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil. **Como conclusión tenemos:** no está expresamente previsto que los aplicativos móviles o app móviles tengan que contar con un libro de Reclamaciones Virtual, por lo tanto, no es posible sanción administrativa por carecer de ello.

- 5.8.** Asimismo, como justificación externa aduce que: *“Una app o aplicación es un programa de software que está diseñado para realizar una función determinada directamente para el usuario, programa generalmente pequeño y específico que se usa particularmente en dispositivos móviles. El término app originalmente se refería a cualquier aplicación móvil o de escritorio, pero a medida que surgían más tiendas para vender aplicaciones móviles a usuarios de teléfonos inteligentes y tabletas, el término ha evolucionado para referirse específicamente a estos pequeños programas que pueden descargarse e instalarse a la vez en su dispositivo móvil»¹²”. De lo cual infiere la Sala que un aplicativo móvil no se encuentra comprendido en el concepto de portal web, entonces, no se encuentra comprendido en la obligación establecida en el artículo 4-B del Reglamento.*
- 5.9.** De lo expuesto, entendemos que la Sala, ha decantado por entender que aplicativo móvil no es sinónimo de portal web, y sobre la base de esta comprensión y de los alcances de los principios de tipicidad y legalidad, ha concluido que en tanto la norma no prescriben de forma taxativa y literal el

¹². Véase <https://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/que-es-una-app.html>.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

término “aplicativo móvil” no es sancionable carecer del Libro de Reclamaciones en dicho medio; cumpliendo con expresar adecuadamente la justificación de la decisión adoptada. Empero, ello no significa necesariamente que este Supremo Tribunal concuerde con el fallo, pues como ya se ha explicado en otros pronunciamientos, no se debe confundir debida motivación de las resoluciones judiciales con debida aplicación del derecho objetivo.¹³ En el primer caso se examinan los criterios lógicos y argumentativos de la decisión adoptada, esto es, la decisión de interpretación, evidencia, subsunción y consecuencia; en tanto que, en el segundo supuesto, deberá constatarse si la norma jurídica usada en el caso fue aplicada e interpretada de forma debida, lo que será abordado seguidamente al analizar las causales materiales denunciadas en el recurso de casación.¹⁴

SEXTO: **Infracción normativa por inaplicación de los artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.**

- 6.1.** La entidad recurrente expone, entre otros, que el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, se deriva del artículo 4 de este mismo reglamento. Que la demandante ofrece un servicio a los consumidores vía su aplicación móvil, siendo este el medio a través del cual se concretiza la transacción del servicio, por lo que, conforme a lo expuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento, constituye un establecimiento comercial abierto al público y, por tanto, debe contar con un Libro de Reclamaciones.

Para ingresar al análisis de las normas objeto de cuestionamiento, es necesario referirnos a lo manifestado por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N° 03088-2009-PA/TC, sobre la interpretación de normas: “**Sólo a través de la interpretación se podrá aspirar, con la mayor expectativa de éxito, a encontrar la más definida voluntad de la norma jurídica o del mandato judicial para la solución del caso concreto, a**

¹³. Vid. Casación N° 10499 – 2021, fundamento jurídico o N° 4.5.

¹⁴. Ídem.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

*efectos del mandato judicial para la solución del caso concreto, a efectos de optimizar el valor justicia. Para el cumplimiento de esta noble finalidad, este Supremo Colegiado, teniendo como base la identidad estructural entre una norma jurídica (que contiene un mandato preceptivo compuesto de supuesto de hecho y consecuencia) y un mandato judicial (que contiene una regla de comportamiento – obligación de dar, hacer o no hacer), tiene a bien establecer la ineludible obligación del operador judicial, juez o sala superior encargado de ejecutar lo resuelto en el proceso judicial, **de valerse de los siguientes métodos de interpretación jurídica: el literal, el histórico y el finalista (ratio mandato)**, a efectos de evitar incurrir en futuras vulneraciones del derecho a que se respete una resolución que ha adquirido la calidad de cosa juzgada” (el énfasis es nuestro).*

Respecto del método de interpretación literal, este consiste en averiguar lo que la norma denota mediante el uso de reglas lingüísticas propias al entendimiento común del lenguaje escrito en el que se halla producida la norma, salvo que los términos utilizados tengan algún significado jurídico específico y distinto del común, en cuyo caso habrá que averiguar cuál de los dos significados está utilizando la norma. Es decir, el método trabaja con la gramática y el diccionario¹⁵.

El método de interpretación de la *ratio legis*, por otro lado, busca esclarecer la norma en base a su razón de ser, la que debe fluir del texto mismo de la norma o grupo normativo que le es correspondiente, y por ello emana directamente de la norma jurídica bajo interpretación y no es un contenido abstraído de todo el Derecho; en este sentido, este método de interpretación busca el contenido mismo de la norma, es decir, el sentido de lo que el derecho establecido protege: su razón de ser para la protección la persona¹⁶.

- 6.2.** Siendo ello así, corresponde a este Supremo Tribunal determinar si un aplicativo móvil es o no equivalente a portal web. Ahora bien, el texto del artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que:

¹⁵ RUBIO MARCIAL, Marcial; “*El Sistema Jurídico. Introducción al Derecho*”. Décima Edición. Fondo Editorial PUCP; 2009; Lima; pág. 238.

¹⁶ *Id ídem*; págs. 240 a 241.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

“Artículo 150.- Libro de reclamaciones

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

El artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor precisa que, en efecto, los proveedores que utilizan medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deben implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus **establecimientos**, conforme con el siguiente texto:

“Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

*El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. **Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.***

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja”.¹⁷ (resaltado nuestro)

Por su parte, el artículo 4-B dispone que el Libro de Reclamaciones debe estar en el portal web diseñado para **establecer las relaciones de consumo**, véase:

“Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo

¹⁷. Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PC, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 ene 2014.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

*electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja”.*¹⁸ (negrita subrayado es propio)

A su turno, el numeral 3.2. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, añade que establecimiento es, entre otros, el medio virtual por medio del cual el proveedor desarrolla su actividad económica, veamos:

“3.2. Establecimiento comercial abierto al público: Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, **o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.** (...)”.

¹⁹

- 6.3.** Al respecto, advertimos que la sentencia de vista elevada en recurso de casación no consideró que el numeral 3.2. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establecía la definición de “establecimiento”, entendido este como **el medio virtual a través del cual un proveedor desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios**, asimismo, no interpretó sistemáticamente dicho significado con el artículo 4 del referido Reglamento, que dispone que se debe implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de tales establecimientos.
- 6.4.** Por consiguiente, este Tribunal Supremo concluye que la Sala Superior, al momento de emitir la sentencia de vista, ha inaplicado los dispositivos invocados, esto es, el artículo 3 -numeral 3.2- y el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los que exigían que los proveedores virtuales cuenten con un Libro de Reclamaciones Virtual en aquellos medios virtuales (establecimientos) a través de los cuales desarrollan sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

¹⁸. Ídem.

¹⁹. Ídem.

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

- 6.5.** Asimismo, la instancia de mérito brindó un sentido erróneo al artículo 4-B del mencionado Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual si bien establece que los proveedores virtuales deben contar con un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en sus portales web, este mandato no soslaya la obligación que tienen estos mismos proveedores para incorporar este instrumento en aquellos medios virtuales (establecimientos) que les sirvan para desarrollar sus actividades de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores, desconociendo indebidamente lo previsto en el numeral 3.2. del artículo 3 y el artículo 4 de la anotada norma; en consecuencia, la infracción normativa material por inaplicación de estos dispositivos debe declararse **fundada**.

SÉPTIMO: ACTUACIÓN EN SEDE DE INSTANCIA

- 7.1.** Habiéndose declarado fundada la infracción normativa de carácter material, corresponde emitir pronunciamiento respecto del fondo de la controversia. Veamos; mediante la Resolución N° 3325-2018/SPC-IND ECOPI se revocó la Resolución 0652-2018/CC2 en el extremo que impuso a Maxi Mobiliy Sociedad Anónima Cerrada, una multa de 7.01 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción relacionada a la falta del libro de reclamaciones en el aplicativo móvil; y, **en consecuencia, se le sancionó con una amonestación**. Por su parte, Cabify vía demanda contenciosa administrativa solicita como pretensión principal se declare la nulidad parcial de la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI, en el extremo que sanciona a Cabify por no tener libro de reclamaciones en el aplicativo móvil, además de cuestionar el pago de costas y costos. Y como pretensión accesorio solicita que se declare fundado el recurso de apelación, en consecuencia, se dejen sin efecto las sanciones y medidas correctivas.
- 7.2.** Corresponde entonces determinar si la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI, se encuentra inmersa en causal de nulidad prevista en el artículo 10 de la Ley N° 27444, en tanto que en ella se resolvió sancionar la falta del libro de reclamaciones en el aplicativo móvil de Cabify, veamos:

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

- 7.3. Como **premisa normativa** tenemos que: i) el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor prescribe que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, ii) taxativamente el numeral 3.2. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que “establecimiento” es, entre otros, el “medio virtual” por medio del cual desarrolla sus actividades un proveedor; y, por su parte, iii) el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones prescribe que se deberá implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos. **Como premisa fáctica**, tenemos que Max Mobility (Cabify) desarrolla su actividad económica mediante el aplicativo móvil, y este es el medio por el que se concretan las transacciones entre consumidor y proveedor, veamos: i) el aplicativo móvil (Cabify), se instala en un teléfono dando inicio a una relación de consumo, ii) mediante el aplicativo el usuario puede solicitar un servicio, iii) mediante el aplicativo el usuario puede establecer un método de pago, iv) mediante el aplicativo se puede hacer efectivo un cobro por el servicio prestado, concretándose así una transacción. Como **consecuencia** tenemos: que el aplicativo móvil (Cabify) es el establecimiento virtual en el que deberá figurar el Libro de Reclamaciones.
- 7.4. Si bien, se ha señalado que no es posible equiparar “portal web” con el de “aplicativo móvil”, es de considerar que en la construcción de la premisa normativa “establecimiento en el cual es obligatorio tener un Libro de Reclamaciones” se debe considerar el numeral 3.2. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, que define qué se entiende por “establecimiento”. Este es el sentido que se adopta en la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPÍ que es objeto de la demanda, que estableció que: *“la sala reconoce las diferencias técnicas entre un aplicativo móvil y una página web, plasmada por Cabify en su recurso de apelación; no obstante, consideramos que la obligación de contar con el libro de reclamaciones contenida en el Reglamento, no solo alcanza a las páginas web, sino a todo aquel establecimiento (el cual incluye espacios virtuales) donde se entablen relaciones de consumo, tal como el aplicativo móvil de Cabify”*.²⁰

²⁰. Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPÍ, fundamento jurídico 47.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

- 7.5. Asimismo, se debe considerar una interpretación teleológica de la norma, en el sentido de identificar el fin que tienen estas normas de cara al consumidor; al respecto, no debe olvidarse que, conforme indica el artículo 65 de la Constitución “[e]l Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios”. Pues desde una perspectiva teleológica “(...) *el juez no puede contentarse ya con efectuar una simple deducción silogística, sino que debe remontarse a la intención del legislador, pues lo que cuenta, sobre todo, es el fin social que este persigue, y de ahí que el juez se vea obligado a salirse de los esquemas de la lógica formal y a utilizar diversas técnicas argumentativas en la indagación de la voluntad del legislador (argumentos a simili, a contrario, psicológico, teleológico, etc.)*”.²¹ Postura que, se advierte, adopta Indecopi en la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOP, bajo el siguiente tenor: “*es importante considerar que la finalidad de permitir el registro de reclamos en aquellos establecimientos donde se entablen relaciones de consumo, es facilitar a los consumidores a que estos puedan interponer los reclamos por aquellos canales justamente a través de los cuales se les brinda el servicio en este caso, a través de la aplicación móvil*”.²²
- 7.6. Por consiguiente, al constatarse que la Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOP no se encuentra inmersa en causal de nulidad prevista en el artículo 10 de la Ley N° 27444, corresponde a este Tribunal Supremo actuar en sede de instancia, y disponer que la sentencia apelada de primera instancia, que declaró infundada la demanda, se confirme.

IV. DECISIÓN:

Por los fundamentos expresados, **Declararon FUNDADO** el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- Indecopi**, de fecha seis de diciembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos ochenta y cuatro del expediente judicial electrónico-EJE; en consecuencia, **CASARON** la sentencia de vista contenida en la

²¹. Atienza Manuel y Ferrajoli Luigi. *Jurisdicción y argumentación en el estado constitucional de derecho*. Serie: Estado de Derecho y Función Judicial. Coordinadores Miguel Carbonell, J. Jesús Orozco Henríquez, Rodolfo Vázquez. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2005, p. 64.

²². Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECPI, fundamento jurídico 49.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

resolución número veinte, de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos sesenta y tres del expediente judicial electrónico-EJE; y, actuando en sede instancia, **CONFIRMARON** la sentencia recaída en la resolución número diez, de fecha dieciséis de setiembre de dos mil veinte, obrante a fojas doscientos cuarenta y tres del expediente judicial electrónico-EJE que declaró **infundada** la demanda; **DISPUSIERON** la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano” conforme a ley; en el proceso seguido por MAXI MOBILITY PERÚ Sociedad Anónima Cerrada, contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi y otro, sobre nulidad de resolución administrativa; y devolvieron los actuados. **Interviene como ponente el señor Juez Supremo Cartolin Pastor.**

S.S.

DE LA ROSA BEDRIÑANA

AMPUDIA HERRERA

CARTOLIN PASTOR

CORANTE MORALES

Nlq/bma

EL VOTO EN MINORÍA DEL JUEZ SUPREMO LINARES SAN ROMÁN ES COMO SIGUE:

I. VISTOS: El expediente judicial digital y el cuaderno formado en esta Sala Suprema; y

1. MATERIA DEL RECURSO:

Es de conocimiento de esta Sala Suprema, el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual** (*en adelante Indecopi*), de fecha seis de diciembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos ochenta y cuatro del expediente judicial electrónico-EJE, contra la sentencia de vista contenida en la resolución número veinte de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos sesenta y tres del expediente judicial electrónico-EJE, emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, que **revocó** la sentencia de primera instancia,

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

emitida mediante resolución número diez de fecha dieciséis de setiembre de dos mil veinte, inserta a fojas doscientos cuarenta y tres del expediente judicial electrónico-EJE, que declaró infundada la demanda, y reformándola declara **fundada** la demanda.

2. ANTECEDENTES

2.1. De lo actuado en la vía administrativa

Se aprecia del expediente administrativo lo siguiente:

1) Escritos de fecha uno y cinco de setiembre de dos mil diecisiete, mediante el cual el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM interpuso una denuncia contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada (CABIFY), por presunta infracción de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2) Resolución N° 0652-2018/CCE de fecha veintisiete de marzo de dos mil dieciocho, por la que, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°2 resolvió, entre otros, lo siguiente:

- Declaró fundada la denuncia interpuesta por IDOM contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, por infracción del artículo 150, en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento, al haberse acreditado que no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil, sancionándola con una multa de 7.01 Unidades Impositivas Tributarias.
- Implementar a su aplicativo móvil, el libro de reclamaciones virtual respectivo, de conformidad con el artículo 150 del Código, concordado con el artículo 4-B del Reglamento.

3) Resolución N° 3325-2018/SPC-INDECOPI de fecha veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho, por la que, la Sala Especializada de Protección al Consumidor resolvió, entre otros:

- Confirmar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por IDOM contra Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, por infracción del artículo 150, en

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones. Ello, al haberse acreditado que el proveedor no contaba con un libro de reclamaciones virtual en su aplicativo móvil.

- Confirmar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que ordenó a Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada con la resolución, cumpla, entre otros, con implementar a su aplicativo móvil, el libro de reclamaciones virtual respectivo, de conformidad con el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

- Revocar la Resolución N° 0652-2018/CC2 en el extremo que sancionó a Maxi Mobility Perú Sociedad Anónima Cerrada, con una multa de 7.01 Unidades Impositivas Tributarias por la infracción relacionada a la falta del libro de reclamaciones en el aplicativo móvil; y, en consecuencia, se le sanciona con una amonestación.

2.2. De lo actuado en sede judicial

2.2.1. Demanda

De la revisión del escrito de la demandante de fecha cinco de marzo de dos mil diecinueve obrante a fojas ciento diecinueve del expediente judicial electrónico - EJE, se tiene que MAXI MOBILITY PERÚ Sociedad Anónima Cerrada (en adelante Cabify), interpuso demanda contenciosa administrativa contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI y contra el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM, solicitando: Como *primera pretensión principal*, la nulidad parcial de la Resolución N° 3325-2018/ SPC-INDECOPI de fecha veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho, en los extremos que resolvió, sancionar y ordenar medidas correctivas a Cabify por la presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación al artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, al no implementar el Libro de Reclamaciones Virtual en su aplicativo móvil, condenando a Cabify al pago de

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

costas y costos del procedimiento a favor del IDOM. Como *segunda pretensión principal*, que se declare fundado el recurso de apelación interpuesto por Cabify.

2.2.2. Sentencia de primera instancia

Mediante resolución número diez de fecha dieciséis de setiembre de dos mil veinte de fojas doscientos cuarenta y tres del expediente judicial electrónico - EJE, el Vigésimo Quinto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo de Lima con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, declaró infundada la demanda interpuesta por Cabify, en atención a los siguientes argumentos:

- ✓ Señala que lo que se busca es garantizar el derecho del consumidor a registrar sus reclamos, en tal sentido, agrega que se debe permitir el registro de reclamos en aquellos establecimientos donde se entabló la relación de consumo, esto es, a través del aplicativo móvil.²³
- ✓ Agrega que internet es una red informática descentralizada de alcance global, por lo que concluye que un aplicativo móvil calza en el concepto portal web (internet), medio a través del cual el demandante establece sus relaciones de consumo, pues es, en dicho aplicativo móvil que ofrece sus servicios y realiza las transacciones para el cobro del mismo.²⁴

2.2.3. Sentencia de vista

Ante el recurso de apelación interpuesto por Cabify, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, mediante la sentencia de vista recaída en la resolución número veinte, de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno obrante a fojas trescientos sesenta y tres del expediente judicial electrónico - EJE, revocó la resolución de primera instancia, por los siguientes argumentos:

- ✓ Refieren que, en caso de proveedores virtuales, el libro de reclamaciones deberá estar alojado en la página de inicio del portal web de acuerdo con lo

²³ Resolución N° diez de fecha 16 de setiembre de 2020, p. 15.

²⁴ Resolución N° diez, de fecha dieciséis de setiembre de dos mil veinte, pp. 14-15.

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

dispuesto en el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor concordado con los artículos 4 y 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N°01 1-2011-PCM.

- ✓ Que las aplicaciones móviles no son portales web, sino programas o software creados específicamente para una funcionalidad específica, por lo que no se encuentra comprendido en la obligación establecida en el artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N°011-2011-PCM.
- ✓ Al haberse sancionado a la demandante por carecer de libro de reclamaciones en sus aplicativos móviles o app, se ha producido una afectación a los principios de legalidad y tipicidad previstos en los numerales 1 y 4 del artículo 248 del TUO de la Ley N° 27444 a probado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, pues en caso de proveedores virtuales, el libro de reclamaciones deberá estar alojado en la página de inicio del portal web, lo cual ha sido implementado por la actora.

3. RECURSO DE CASACIÓN:

Mediante el auto calificadorio de fecha cuatro de octubre de dos mil veintidós obrante a fojas ciento veintidós del cuaderno de casación formado en esta Sala Suprema, se declaró procedente el recurso casatorio interpuesto por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - Indecopi, en mérito de las siguientes causales:

a) Infracción normativa del inciso 5 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú.

Señala el recurrente que la resolución recurrida no se encuentra en el marco de lo dispuesto en el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N°057-2017-PCM. No se ha tenido en cuenta que el artículo 4-B se deriva del artículo 4 del Reglamento, el cual expresamente obliga a todos los proveedores que presten servicios a través de aplicativos, a implementar un Libro de Reclamaciones. La demandante ofrece un servicio a los

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

consumidores vía su aplicación móvil, siendo este el medio a través del cual se concretiza la transacción del servicio, por lo que, conforme a lo expuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento, constituye un establecimiento comercial abierto al público, y, por tanto, debe contar con un Libro de Reclamaciones.

b) Infracción normativa por inaplicación de los artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Señala que la demandante ofrece un servicio a los consumidores vía su aplicación móvil, siendo este el medio a través del cual se concretiza la transacción del servicio, por lo que, conforme a lo expuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento, constituye un establecimiento comercial al público, y, por tanto, debe contar con un libro de reclamaciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 de la misma norma.

II. CONSIDERANDO:

PRIMERO: DELIMITACIÓN DEL PRONUNCIAMIENTO CASATORIO

De acuerdo con las infracciones normativas denunciadas por la entidad recurrente, la cuestión controvertida en el presente caso consiste en determinar, en *primer lugar*, si se ha vulnerado el derecho a la motivación escrita de las resoluciones judiciales (inciso 5 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú); y, de ser el caso, en *segundo lugar*, constatar si existe infracción normativa por inaplicación de los artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, en cuanto al debate sobre si los proveedores que presten servicios a través de aplicativos, tienen la obligación de implementar un Libro de Reclamaciones en la aplicación móvil.

ANÁLISIS DE LAS CAUSALES CASATORIAS

SEGUNDO: Infracción normativa del inciso 5 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

2.1 El inciso 5) del artículo 139 de la Constitución Política del Estado establecen lo siguiente:

“Principios de la Administración de Justicia

Artículo 139.- Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

5. La **motivación escrita de las resoluciones judiciales** en todas las instancias, excepto los decretos de mero trámite, con mención expresa de la ley aplicable y de los fundamentos de hecho en que se sustentan.”

En ese sentido, vemos que el deber de motivar las resoluciones judiciales, que es una vertiente del debido proceso, se encuentra regulado por el **artículo 139 numeral 5) de la Constitución**, garantiza que los Jueces, cualquiera que sea la instancia a la que pertenezcan, deben expresar el análisis que los ha llevado a decidir una controversia, asegurando que el ejercicio de administrar justicia se haga con sujeción a la Constitución y a la ley; en tal sentido, habrá motivación adecuada de las resoluciones judiciales, siempre que la resolución contenga los fundamentos jurídicos y fácticos que sustentan la decisión, que la motivación responda estrictamente a la ley y a lo que fluye de los actuados, pero además deberá existir una correspondencia lógica (congruencia) entre lo pedido y lo resuelto, de tal modo que la resolución por sí misma exprese una suficiente justificación de lo que se decide u ordena; así, se entiende que la motivación escrita de las resoluciones judiciales constituye un deber para los magistrados, tal como lo establecen los artículos 50 inciso 6, 122 inciso 3 y 4 del Código Procesal Civil y el artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial; y, dicho deber implica que los juzgadores señalan en forma expresa la ley que aplican con el razonamiento jurídico a las que esta les ha llevado, así como los fundamentos fácticos que sustentan su decisión, respetando los principios de jerarquía normativa y de congruencia.

2.2 A mayor abundamiento, en el fundamento 4 de la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 00966-20 07-AA/TC, se señala, *“la Constitución no garantiza una determinada extensión de la motivación, por lo que su contenido se respeta siempre que exista una fundamentación jurídica, congruencia entre lo pedido y lo resuelto y, por sí misma, exprese una suficiente justificación de la*

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

decisión adoptada, aun si esta es breve o concisa, o se presenta el supuesto de motivación por remisión. Tampoco garantiza que, de manera pormenorizada, todas las alegaciones que las partes puedan formular dentro del proceso sean objeto de pronunciamiento expreso y detallado (...) En suma, garantiza que el razonamiento guarde relación y sea proporcionado con el problema que al juez (...) corresponde resolver”.

2.3 Establecidos los fundamentos sobre el deber de motivación de las resoluciones judiciales, corresponde analizar si la recurrida cumple con el mismo. Del análisis de la sentencia de vista se verifica que se ha precisado la pretensión demandada; las razones esenciales dadas por el juez para declarar infundada la demanda; y seguidamente se indican los agravios expuestos por la empresa actora, los cuales están señalados de forma sucinta en cuatro párrafos. Seguidamente, se procede a absolver dichos agravios denunciados, consignando los fundamentos que considera pertinentes para revocar la sentencia de primera instancia que desestima la pretensión, los cuales han sido glosados en el rubro Antecedentes del presente voto.

2.4 Por consiguiente, la recurrida contiene una motivación adecuada, suficiente y congruente bajo los parámetros de la sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 00966-2007-AA/TC, siendo que la entidad recurrente sustenta esta causal procesal en la diferente interpretación que efectúa sobre el artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, lo que guarda relación con el fondo de la controversia y por ende, no puede discutirse a través de una causal procesal como la denunciada, en consecuencia, corresponde desestimar esta última.

TERCERO: Infracción normativa por inaplicación de los artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

3.1 El texto del artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que:

“Artículo 150.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo”.

El Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM precisa que:

“Artículo 3 Definiciones (...)

3.1. Libro de Reclamaciones: *Documento de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores en el cual los consumidores podrán registrar quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en un determinado establecimiento comercial abierto al público.*

“3.2. Establecimiento comercial abierto al público: *Inmueble, parte del mismo, instalación, construcción, espacio físico, o medio virtual a través del cual un proveedor debidamente identificado desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores. (...).”²⁵*

“Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

*El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un **Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite.** Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.*

Los proveedores que cuenten con Libro de Reclamaciones Virtual, deberán brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones. Esto incluye que el proveedor guíe al consumidor a fin de que toda manifestación que califique como reclamo o queja sea ingresada correctamente en el Libro de Reclamaciones.

²⁵. Ídem.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja”.²⁶ (resaltado nuestro)

Por su parte, el artículo 4-B del mismo Reglamento dispone:

“Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales

En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja”.²⁷ (resaltado propio)

De la interpretación conjunta de las normas antes glosadas se concluye lo siguiente: i) El libro de reclamaciones puede ser de forma física o virtual, y debe estar a inmediata disposición del consumidor; ii) Los proveedores que utilicen establecimiento comercial abierto al público y medios virtuales, deberán implementar un libro de reclamaciones virtual en cada establecimiento; iii) Tratándose de proveedores virtuales, el libro de reclamaciones virtual debe encontrarse alojado en la página de inicio del portal web respectivo.

Solución al caso concreto

3.2 La recurrente señala que la demandante ofrece un servicio a los consumidores vía su aplicación móvil, siendo este el medio a través del cual se concretiza la transacción del servicio, por lo que, conforme a lo expuesto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento, constituye un establecimiento comercial al público, y, por tanto, debe contar con un libro de reclamaciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 4 de la misma norma.

²⁶. Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PC, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicado el 23 ene ro 2014.

²⁷. Ídem.

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

3.3 Al respecto, en la recurrida se ha señalado que: i) en caso de proveedores virtuales, el libro de reclamaciones deberá estar alojado en la página de inicio del portal web de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor concordado con los artículos 4 y 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM; ii) las aplicaciones móviles no son portales web, sino programas o software creados específicamente para una funcionalidad específica, por lo que no se encuentra comprendido en la obligación establecida en el artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM; iii) Al haberse sancionado a la demandante por carecer de libro de reclamaciones en sus aplicativos móviles o app, se ha producido una afectación a los principios de legalidad y tipicidad previstos en los numerales 1 y 4 del artículo 248 del TUO de la Ley N° 27444 aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, pues en caso de proveedores virtuales, el libro de reclamaciones deberá estar alojado en la página de inicio del portal web, lo cual ha sido implementado por la actora.

3.4 Lo concluido en la recurrida resulta correcto pues el artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM dispone en forma clara y expresa que *“En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo”*. En consecuencia, la demandante al ser un proveedor virtual cumplió con esta obligación al alojar el libro de reclamos virtual en su portal web, lo cual no es un hecho controvertido entre las partes, por lo que no se verifica la infracción de esta norma que aduce la entidad emplazada.

3.5 Asimismo, la entidad demandada efectúa una interpretación extensiva de la obligación de alojar el libro de reclamos para sancionar a la empresa actora, pues considera que la aplicación móvil o app de la demandante constituye un establecimiento virtual de acuerdo con lo previsto en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento, por lo que también debería tener implementado el libro de reclamos. Sin embargo, en esta norma se señala que los proveedores que utilicen establecimiento comercial abierto al público y medios virtuales, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada establecimiento, lo cual es clarificado por el

**SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA**

mencionado artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones en el sentido que los proveedores virtuales deben alojar el Libro de Reclamaciones virtual en la página de inicio de su portal web.

3.6 En consecuencia, la mencionada interpretación extensiva efectuada por la entidad emplazada para sancionar a la demandante conlleva la transgresión de los principios de legalidad y tipicidad previstos en los numerales 1 y 4 del artículo 248 del TUO de la Ley N° 27444 aprobado por el Decreto Supremo N° 004 -2019-JUS, como se señala en la recurrida, ya que se extiende la obligación de alojar el libro de reclamos del portal web a la app de la empresa actora, lo cual no se encuentra expresamente previsto en el artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, por ende, la sanción impuesta resulta ilegal porque se vulneran los mencionados principios que rigen el procedimiento administrativo sancionador.

3.7 A mayor abundamiento, en el décimo considerando la recurrida se efectúa una clara distinción entre una aplicación móvil o app, diseñada para ejecutarse en un dispositivo móvil, teléfono inteligente o tableta, y un portal web, que es el espacio de una red informática que ofrece acceso a recursos y servicios, para concluir que si bien coinciden en el uso de la red de internet, por su naturaleza técnica son diferentes, por lo que la exigencia de alojar el libro de reclamos en la aplicación móvil no se encuentra comprendida en la obligación establecida en el mencionado artículo 4B del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM referida al portal web, lo que se condice con lo anteriormente señalado.

3.8 Por lo tanto, al no verificarse la infracción de los artículos 3 y 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, corresponde desestimar esta causal y con ello el recurso de casación de la entidad emplazada.

IV. DECISIÓN:

Por los fundamentos expresados, **MI VOTO** es porque se declare **INFUNDADO** el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual- Indecopi**, de fecha

SENTENCIA
CASACIÓN N° 261-2022
LIMA

seis de diciembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos ochenta y cuatro del expediente judicial electrónico-EJE; En consecuencia, **NO CASAR** la sentencia de vista contenida en la resolución número veinte de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno, obrante a fojas trescientos sesenta y tres del expediente judicial electrónico-EJE; en el proceso seguido por MAXI MOBILITY PERÚ Sociedad Anónima Cerrada, contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi y otro, sobre nulidad de resolución administrativa; y *se devuelve*.-

S.S.

LINARES SAN ROMÁN

lqh

