

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico sobre la Casación N° 261-2022 de la Corte  
Suprema de Justicia de Lima

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

Mariana del Pilar Prado Tenorio

ASESOR:

Jaime Alejandro Zelada Flores

Lima, 2024

## Informe de Similitud

Yo, ZELADA FLORES, JAIME ALEJANDRO, 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 de la Corte Suprema de Justicia de Lima", del autor(a) PRADO TENORIO, MARIANA DEL PILAR, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 31%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/07/2024.
- 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, 11 de julio del 2024

ZELADA FLORES, JAIME ALEJANDRO	
DNI: 40061104	Firma: 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0003-2484-6820">https://orcid.org/0000-0003-2484-6820</a>	

## **RESUMEN**

El presente informe analiza el caso de la resolución de la Casación N° 261-2022 emitida por la Corte Suprema de Justicia de Lima, la cual resuelve que el aplicativo móvil de Cabify debe contar con un libro de reclamaciones virtual dado que esta plataforma constituye un establecimiento comercial abierto al público donde se ofrecen servicios.

El punto controversial de este caso versa en que dicha obligación no se encuentra de manera literal en la legislación peruana, en específico en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. En ese sentido, el objetivo de este trabajo es analizar si la interpretación de la corte es correcta. Para ello, revisaremos los alcances de las obligaciones y principios dispuestos en la normativa nacional, la jurisprudencia de tribunales peruanos respecto a casos similares, así como doctrina en materia de constitucional y de protección al consumidor. Con ello, se demostrará que, si bien no se hace mención de manera literal a la obligación de la implementación del libro de reclamaciones los aplicativos móviles, la norma es clara en disponer que es forzoso a todos los establecimientos comerciales sean físicos o virtuales, que se encuentren abiertos al público. Además, esta interpretación se vuelve necesaria en nuestro contexto actual de constante evolución digital, garantizando la adecuada protección los derechos de los consumidores.

### **Palabras clave**

*Libro de reclamaciones, reclamo, aplicativos móviles, comercio electrónico, protección al consumidor.*

## **ABSTRACT**

*This paper analyzes the cassation appeal of the decision of the Supreme Court of Justice of Lima No. 261-2022, which determines that Cabify's mobile application must have a virtual Complaints Log since this platform is a commercial establishment open to the public where services are offered.*

*The controversial point of this case is that such obligation is not literally included in the Peruvian legislation, specifically in the Complaints Log regulations. In this sense, the objective of this paper is to analyze whether the court's interpretation is correct. To do so, we will review the scope of the obligations and principles established in the national legislation, the jurisprudence of Peruvian courts regarding similar cases, as well as constitutional and consumer protection doctrine. With this, it will be evidenced that, although there is no literal mention of an obligation to implement Complaints Logs in mobile applications, the law is clear in stating that it is a mandatory regulation for all commercial establishments, whether physical or virtual, that are open to the public. In addition, this interpretation becomes necessary in our current context of constant digital evolution, ensuring adequate protection of consumer rights.*

### **Keywords**

*Complaints log, complaint, mobile applications, e-commerce, consumer protection.*

## ÍNDICE

<b>PRINCIPALES DATOS DEL CASO</b>	<b>4</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
1.1 Justificación de la elección de la resolución	5
1.2 Presentación del caso	7
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES</b>	<b>9</b>
2.1 Antecedentes	9
2.2 Hechos relevantes del caso	9
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>14</b>
3.1 Problema principal	14
3.2 Problemas secundarios	15
<b>IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A</b>	<b>15</b>
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios	15
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución	16
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	<b>18</b>
<b>VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES</b>	<b>28</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>30</b>

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>N° EXPEDIENTE</b>	<b>Casación N° 261-2022 / Caso Indecopi vs Maxi Mobility</b>
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Protección al consumidor – Constitucional
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	Resolución N°0652-2018/CC2-INDECOPI Resolución N°3325-2018/SPC-INDECOPI Sentencia de vista – Resolución N°20-2021 – Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	Indecopi
DEMANDADO/DENUNCIADO	Maxi Mobility Perú S.A.C.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Corte Suprema – Sala de Derecho Constitucional y Permanente
TERCEROS	Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Justificación de la elección de la resolución

El pasado 11 de junio del presente año, el Pleno del Congreso de la República aprobó por mayoría el dictamen recaído en el Proyecto de Ley 7117/2023-CR (Congreso de la República, 2024), el cual tiene como objetivo obligar a los aplicativos móviles de los proveedores de bienes y servicios exhibir el enlace de su libro de reclamaciones virtual de manera permanente en un lugar visible y de fácil acceso. Esto supone que ahora todos los proveedores que utilicen aplicativos móviles para ofrecer sus bienes y servicios en nuestro país deben implementar el libro de reclamaciones virtual en este programa informático o que interconecten el enlace del libro alojado en su página web a través del aplicativo.

Bajo este contexto de preocupación de adecuar la normativa nacional teniendo en cuenta la evolución digital y el acelerado crecimiento del comercio electrónico en nuestro país, el presente informe analiza la resolución de la Casación N°261-2022, el cual tiene como partes procesales al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante, Indecopi) y Maxi Mobility Perú S.A.C. (en adelante, Cabify), dado que en el centro del debate de la resolución se encuentra la interrogante sobre si Cabify en calidad de proveedor virtual está en la obligación de incorporar un libro de reclamaciones en su aplicativo.

Además de abordar una problemática actual en la era digital, suscita preguntas importantes sobre la interacción entre las plataformas tecnológicas y la salvaguardia de los derechos de los consumidores. El debate acerca de si Cabify debe incluir el libro de reclamaciones en su aplicativo impacta directamente en la protección de los derechos y la seguridad jurídica de los consumidores en la resolución de sus quejas o reclamos en el ámbito digital, en un contexto donde el comercio electrónico y las aplicaciones móviles son cada vez más comunes.

El pronunciamiento de la Corte Suprema tiene implicancias legales y normativas importantes. Establece precedentes y criterios claros para futuros casos similares, contribuyendo así a la interpretación y aplicación coherente de normativas como el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de

Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Reglamento) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código de Consumo). Asimismo, invita a reflexionar sobre aspectos clave del derecho de protección al consumidor, como la equidad en las relaciones contractuales, la responsabilidad de los proveedores en la atención de reclamos y la importancia de mecanismos eficientes para resolver conflictos en los entornos digitales.

Por otra parte, la determinación de si Cabify debe integrar el libro de reclamaciones en su aplicativo móvil plantea implicancias sustanciales en cuanto a cómo otras plataformas tecnológicas similares, pertenecientes a diversos sectores, abordan la resolución de inconvenientes que obtienen los usuarios durante el uso de las mismas y garantizan los derechos de los consumidores. Esta decisión judicial puede influir significativamente en la industria y la práctica empresarial en términos de garantizar la protección de los consumidores en entornos digitales.

En conclusión, la Casación N°261-2022 representa un caso emblemático que ilustra los desafíos y oportunidades del derecho de protección al consumidor en la era digital en el Perú. Su relevancia se encuentra en su capacidad para sentar precedentes, aclarar aspectos normativos y promover el debate sobre la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito digital.

## 1.2 Presentación del caso

A través del presente informe se procederá a analizar el caso entre el Indecopi y la empresa Cabify, cuyo conflicto principal se centra en la presunta infracción del Código, específicamente en lo relativo al libro de reclamaciones, debido a la ausencia de un libro de reclamaciones virtual en la aplicación móvil de Cabify. El conflicto se inició a raíz de una denuncia ante Indecopi presentada por el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado (en adelante, IDOM) contra Cabify alegando diversas infracciones con relación a su libro de reclamaciones y originando una serie de resoluciones y recursos legales, que culmina en la Sentencia de Casación N° 261-2022 de la Corte Suprema de Justicia de la República.

Ahora bien, el punto principal donde radica el presente trabajo de investigación es determinar si la aplicación móvil de Cabify, así como otras aplicaciones móviles en general, tienen la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual según lo estipulado en la normativa peruana de protección al consumidor. De esta manera, resulta imprescindible responder en primer lugar, si existe una disposición legal explícita que obligue a las aplicaciones móviles a contar con un libro de reclamaciones, para ello se procederá con el análisis de las normas del Código y el Reglamento. En segundo lugar, es fundamental analizar cómo se interrelacionan los conceptos de portal web, aplicación móvil y establecimiento comercial virtual dentro del contexto de la normativa y jurisprudencia de protección al consumidor. Por último, evaluaremos si la ausencia de un libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles infringiría el derecho del consumidor a contar con un mecanismo efectivo y accesible para presentar sus quejas y reclamaciones.

Mi postura es a favor de la incorporación de un libro de reclamaciones virtual en las aplicaciones móviles donde se efectúen relaciones de consumo de bienes y servicios, como lo es el aplicativo de Cabify, ya que este mecanismo garantiza el acceso efectivo de los consumidores a los procedimientos de reclamo, alineándose con los principios de protección y defensa del consumidor consagrados en la legislación peruana.

Para sustentar esta posición, se analizará el marco legal vigente, específicamente lo establecido sobre el libro de reclamaciones en el Código y su Reglamento. Asimismo, se revisarán criterios interpretativos relevantes, como los expuestos en la Sentencia de Vista de la Resolución N° 20-2021 de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo, y el voto en discordia del Juez Superior Torres Gamarra, quien sostiene que los proveedores que operen a través de medios virtuales deben ofrecer un libro de reclamaciones en el canal principal donde se brinda el servicio, incluyendo las aplicaciones móviles. También se considerarán los principios fundamentales del derecho de protección al consumidor, como la accesibilidad a los mecanismos de reclamo y la protección efectiva del consumidor. Finalmente, expondré lo mencionado por la Corte Suprema de Justicia en la Sentencia de Casación N° 5576-2016, en el caso de Indecopi vs LAN Perú, donde se determinó que el libro de reclamaciones es un medio crucial que permite a los consumidores acceder a procedimientos efectivos y ágiles para la presentación de sus quejas o reclamos, manteniendo un nivel mínimo de formalidades y sin generar costos adicionales o con un costo muy reducido (2016, p. 12).

Así, a partir de estos análisis, se concluye que la integración de un libro de reclamaciones virtual en aplicaciones móviles es no solo imprescindible para cumplir con la normativa peruana, sino también crucial para asegurar la efectividad y accesibilidad de los mecanismos de protección al consumidor.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES**

### **2.1 Antecedentes**

Maxi Mobility Perú S.A.C., operando bajo el nombre comercial de Cabify, ofrece servicios de conexión entre usuarios que ofertan y demandan servicios de transporte a través de una aplicación móvil. Este caso se origina por una denuncia del IDOM ante Indecopi, acusando a Cabify de varias infracciones al Código respecto de su libro de reclamaciones establecido en su página web y de no contar con este dentro de su aplicativo móvil.

Frente a ello, Indecopi determinó la responsabilidad de Cabify por no haber implementado el libro de reclamaciones en su aplicación, conforme al artículo 4-B del Reglamento. En respuesta, Cabify interpuso un proceso contencioso administrativo con el fin de impugnar la decisión tomada por la Sala Especializada de Indecopi. Este proceso desencadenó una serie de resoluciones y recursos legales que culminaron con la Sentencia de Casación N° 261-2022 de la Corte Suprema de Justicia, los cuales serán detallados en las siguientes líneas.

### **2.2 Hechos relevantes del caso**

El 4 de setiembre de 2017, el IDOM interpuso una denuncia ante Indecopi en contra de Cabify, alegando una supuesta violación al Código por las siguientes razones:

- (i) Presunta infracción del artículo 150° del Código, conforme al artículo 5° del Reglamento, debido a que su libro de reclamaciones virtual no cumpliría con todos los requisitos exigidos por la norma.
- (ii) Presunta infracción al artículo 151° del Código, conforme al artículo 9° del Reglamento, dado que el aviso que ponen a disposición de los consumidores no cumplía con las características requeridas por la ley.

- (iii) Presunta infracción al artículo 150° del Código, conforme al artículo 4-B° del Reglamento, debido a que Cabify no cumpliría con:
- Contar con un libro de reclamaciones en su aplicativo móvil.
  - Permitir a los consumidores la opción de imprimir los reclamos una vez ingresados.
  - Enviar a los consumidores una copia del reclamo a su correo electrónico (Comisión de Protección al Consumidor N°2 – Sede Central, 2018).

El 27 de marzo de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N°2, mediante la Resolución N°0652-2018/CC2, decide declarar fundada la denuncia contra Cabify, confirmando las infracciones mencionadas anteriormente. En relación con la infracción objeto de este informe, la Comisión determinó que, aunque un portal web y una aplicación móvil son conceptos diferentes, estos están relacionados entre sí, siendo la aplicación móvil una extensión directa del propio portal web. Por tanto, se concluyó que Cabify debe integrar el libro de reclamaciones de forma virtual en su aplicativo móvil, conforme a lo estipulado en el artículo 4-B del Reglamento, el cual especifica que los proveedores virtuales deben instaurar un libro de reclamaciones de forma virtual en la página principal del portal web, imponiéndosele una sanción de 7,01 Unidades Impositivas Tributarias (IUT) por esta violación.

El 27 de abril de 2018, Cabify interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N°0652-2018/CC2. En referencia a la ausencia de un libro de reclamaciones en su aplicación móvil, Cabify argumenta que la obligación de incluir un libro de reclamaciones en su aplicación móvil no está respaldada por el Reglamento ni por el Código, dado que estos solamente obligan a llevar el libro en el portal web, requisito que ellos sí cumplían. Además, también alegó que al sancionar esta ausencia se estaría ejerciendo un exceso en la facultad sancionadora, al interpretar de manera extensiva la normativa, lo que consideraba lesivo a sus derechos y como un abuso en las funciones de la Comisión.

El 28 de noviembre de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor de INDECOPI, mediante la Resolución N°3325-2018/SPC-INDECOPI, ratificó la decisión de la Comisión en cuanto a la infracción del artículo 150° del Código, conforme al artículo 4-B del Reglamento al comprobar que Cabify no tenía disponible el libro de reclamaciones en su aplicación. La sala fundamentó sus argumentos en que, a pesar de las diferencias técnicas entre una aplicación móvil y una página web, el artículo 4-B del Reglamento no restringe su aplicación únicamente a las páginas web, sino que también abarca a los portales web. Esto se basa en la definición de portal web según Wikipedia, que incluye, entre otros elementos, a las aplicaciones. Por consiguiente, el aplicativo móvil de Cabify estaría comprendido dentro del concepto de portal web y estaría sujeto a la obligación de contar con el libro de reclamaciones. Además, se considera que el propósito de la normativa es posibilitar el registro de reclamos en todos los establecimientos donde se establezcan relaciones de consumo, en línea con la definición de establecimiento comercial establecida en el artículo 4° del Reglamento. Esto se hace con el fin de facilitar a los consumidores la presentación de sus reclamos o quejas en el mismo medio en el que se proporcionan los servicios. Finalmente, se revoca la multa de 7,01 UIT por esta infracción y se le sanciona con una amonestación al considerar que es el primer pronunciamiento en que Indecopi está efectuando una interpretación respecto a la obligatoriedad del libro de reclamaciones en aplicativos móviles, siendo este considerado un atenuante especial en concordancia al artículo 112° del Código.

El 5 de marzo del 2019, Cabify interpone una acción contenciosa administrativa contra Indecopi buscando obtener la nulidad parcial de la resolución que lo sancionó por la falta del libro de reclamaciones virtual en su aplicación. Esto se basó en tres argumentos principales: i) El artículo 150° del Código y el artículo 4-B del Reglamento no establecen explícitamente la obligación de contar con un libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles; ii) La inclusión de la aplicación móvil en el concepto de portal web conllevaría a forzar y extender una conducta inexistente en el Reglamento; y iii) Un aplicativo móvil no es un establecimiento comercial, por lo tanto, no debería exigírsele que cuente con un libro de reclamaciones.

El Vigésimo Quinto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo de Lima, mediante de la Resolución N°10 de fecha dieciséis de setiembre de 2020, desestimó la demanda de Cabify al determinar que su aplicación móvil constituye un establecimiento comercial virtual donde se llevan a cabo relaciones de consumo, conforme al numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento. Además, el juzgado señaló que internet es una red informática descentralizada de alcance global, concluyendo que un aplicativo móvil encaja en el concepto de portal web (internet), medio en el cual se establecen sus relaciones de consumo y las transacciones para el cobro de este.

El 7 de octubre el 2020, Cabify interpone el recurso de apelación contra la Resolución N°10 de fecha dieciséis de setiembre de 2020, argumentando: i) Cabify no brinda servicios de taxi, sino que este es brindado por los conductores de la comunidad del aplicativo; ii) es incorrecto incluir aplicaciones como Cabify en la definición de "portal web" porque Wikipedia no es una fuente confiable para fundamentar una sentencia<sup>1</sup>; iii) ni el artículo 150° del Código ni el artículo 4-B del Reglamento establecen explícitamente la obligación de tener un libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles, por lo que dicha obligación no existe y se estaría violando el principio de legalidad y tipicidad al crear una nueva obligación; y iv) Cabify no desprotege a los usuarios de presentar observaciones o comentarios en su aplicación móvil, ya que cuenta con otros mecanismos de ayuda.

La Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, a través de la Resolución N°20 de fecha diez de noviembre de 2021, desestima la sentencia de primera instancia y acepta la demanda presentada por Cabify. En ella dispone que las aplicaciones móviles no se consideran portales web, sustentado en las definiciones encontradas en la Real Academia Española y del Diccionario Panhispánico del español jurídico. Por lo tanto, las aplicaciones

---

<sup>1</sup> Según el fundamento 13 del Escrito N°3 de la Apelación de sentencia de Cabify, Wikipedia no se considera una fuente confiable, ya que es un proyecto colaborativo donde múltiples usuarios pueden modificar y añadir descripciones, crear categorías y personajes, lo que puede afectar la precisión de la información (2020, p.6).

móviles no están sujetas a la obligación dispuesta en el artículo 4-B del Reglamento. En suma, señaló que, al no incluir a las aplicaciones móviles en esta normativa, se vulneraron los principios de legalidad y tipicidad del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>2</sup>. Esto se debe a que la obligación de tener un libro de reclamaciones en aplicativos móviles no está expresamente prevista, lo que impide imponer sanciones administrativas al respecto.

En esta misma Resolución, el Juez Superior Torres Gamarra emitió un voto en discordia, argumentando que, aunque la norma no haga mención expresa a los aplicativos móviles, el marco normativo es claro y expreso al establecer que los proveedores virtuales deben ofrecer un libro de reclamaciones virtual en el canal principal de prestación del servicio. Además, señaló que en caso de evolución tecnológica que genere nuevos tipos de software o programas, la normativa también debería aplicarse a estos. Consideró que esto es razonable, dado que Cabify reconoce la necesidad de contar con un canal de apoyo para resolver incidentes con el servicio, en el mismo medio donde se generaron las transacciones. Asimismo, argumentó que tanto el aplicativo como la página web constituyen portales web, siguiendo la definición de la Real Academia Española de "portal informático", por lo que las aplicaciones encajarían en lo establecido en el artículo 4-B del Reglamento.

El 6 de diciembre del 2021, Indecopi interpuso el recurso de casación ante la Corte Suprema de Justicia de Lima, impugnando la sentencia de vista. El recurso se basa en la violación normativa del inciso 5 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú y la omisión de aplicación de los artículos 3 y 4 del Reglamento. Indecopi sostiene que la Sala no tomó en cuenta el artículo 4-B, que se deriva del artículo 4 del Reglamento y que establece claramente la obligación de los

---

<sup>2</sup> El artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444 establece que la potestad sancionadora de las entidades administrativas se rige por principios especiales, incluyendo el de legalidad y el de tipicidad. El principio de legalidad determina que solo una norma con rango de ley puede otorgar a las entidades la capacidad de sancionar administrativamente, sin permitir la privación de libertad. Por su parte, el principio de tipicidad especifica que solo las conductas descritas explícitamente en normas con rango de ley pueden ser sancionadas administrativamente, excluyendo interpretaciones extensivas o analogías. Las regulaciones pueden detallar o graduar las sanciones, pero no crear nuevas infracciones fuera de lo previsto legalmente, y no se pueden imponer obligaciones que no estén previamente establecidas en una norma legal o reglamentaria. Además, se evita tipificar infracciones que coincidan con delitos o faltas ya establecidas en leyes penales u otras normas administrativas sancionadoras (2019).

proveedores de contar con un libro de reclamaciones en todos sus establecimientos comerciales abiertos al público, incluyendo los aplicativos móviles, en consecuencia, están sujetas a esta obligación.

El 23 de marzo de 2023, la Corte Suprema de Justicia de la República – Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente, mediante la Sentencia de Casación N° 261-2022 declaró fundado el recurso de casación presentado por Indecopi. Esta decisión se basa en la interpretación del método de la *ratio legis*, la cual busca comprender el propósito de la norma para la protección de las personas (Rubio, 2009, p. 238). En ese sentido y bajo aquel método de interpretación, determina que si bien no es posible equiparar la definición de “portal web” con el de “aplicativo móvil” la obligación contenida en el Reglamento se aplica no solo a páginas web, sino a cualquier establecimiento virtual donde se realicen relaciones de consumo, conforme a la definición de “establecimiento comercial” en el Reglamento. Además, esta decisión se sustenta en el artículo 65 de la Constitución, que establece la obligación del Estado de proteger los intereses de los consumidores y de los usuarios. En este sentido, el objetivo del Reglamento es asegurar que los consumidores puedan registrar sus reclamos en cualquier establecimiento donde se desarrollen relaciones de consumo, tal como se establece claramente en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **3.1 Problema principal**

¿Están obligadas las aplicaciones móviles, como la utilizada por Cabify, a contar con un libro de reclamaciones virtual según la normativa peruana de protección al consumidor?

### **3.2 Problemas secundarios**

1. ¿Existe una disposición legal que obligue a las aplicaciones móviles contar con un libro de reclamaciones virtual?
2. ¿Cómo se interpreta y relaciona el concepto de portal web, aplicativo móvil y establecimiento comercial virtual en el marco normativo y jurisprudencial de protección al consumidor?
3. ¿Se vulneraría los derechos de los consumidores al no contar con un libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles para presentar reclamos de manera accesible y efectiva?

## **IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A**

### **4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

- 4.1.1 La interpretación legal y la jurisprudencia consolidada en temas de protección al consumidor respaldan la exigencia de que las aplicaciones móviles, incluyendo aquellas utilizadas por empresas como Cabify, dispongan de un libro de reclamaciones virtual para registrar reclamos.
- 4.1.2 Del análisis conjunta de los artículos pertinentes sobre el libro de reclamaciones en el Código y en el Reglamento, se obtiene como resultado que la ley es suficientemente clara al señalar que existe la obligación en todos los establecimientos comerciales accesibles al público de contar con un libro de reclamaciones. Además, especifica que los proveedores que utilicen medios virtuales para sus relaciones comerciales deben implementar un libro de reclamaciones en cada uno de sus establecimientos, ya sean físicos o virtuales, es decir, en los mismos canales donde prestan sus servicios.
- 4.1.3 En este sentido, la jurisprudencia y los criterios legales establecidos reafirman la necesidad de garantizar mecanismos efectivos de atención de reclamos en todos los canales de interacción entre proveedores y

consumidores, incluyendo las aplicaciones móviles, garantizando la protección de los derechos de los consumidores.

- 4.1.4 Dada la evolución tecnológica y la creciente importancia de las plataformas virtuales en las relaciones de consumo justifican la interpretación de definir a los aplicativos móviles como establecimiento comercial, tal como lo son los portales web, según el Reglamento, los cuales se encuentran obligado a contar con el libro de reclamaciones. De lo contrario, la ausencia de este requisito tendría un impacto considerable en los derechos de los consumidores al dificultar la presentación, gestión y resolución de reclamos de manera efectiva.

#### **4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución**

Mi postura se alinea con el fallo de la resolución de la Casación que impone la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual Enel aplicativo de Cabify. Esta decisión de respaldo al fallo principal de la resolución de la Casación N° 261-2022 se argumenta en una evaluación de los hechos antecedentes y un análisis normativo y jurisprudencial detallado. En primer lugar, el conflicto entre Indecopi y Cabify se origina de la necesidad de definir las responsabilidades de los proveedores de servicios digitales en lo que respecta a la protección de los derechos de los consumidores, particularmente en relación con el libro de reclamaciones en aplicativos móviles.

Al revisar la normativa, encontramos que aunque el artículo 4-B del Reglamento estipula las obligaciones respecto al libro de reclamaciones para proveedores virtuales, enfocándose en su presencia en los portales web, esta exigencia no se limita exclusivamente a las páginas web. Esto se debe a que, en el artículo 3 del Reglamento también requiere que dicho libro esté disponible en cada uno de los establecimientos comerciales abiertos al público. Esta interpretación, respaldada por la resolución de la Casación, busca extender la protección al consumidor al ámbito digital,

donde cada vez más transacciones y relaciones comerciales se realizan a través de plataformas tecnológicas.

La fundamentación de la resolución se apoya en principios constitucionales y legales que buscan garantizar la equidad en las relaciones contractuales y la protección de los consumidores. En este sentido, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, que establece la defensa del interés de los consumidores, se convierte en un pilar fundamental para respaldar la obligación de contar con mecanismos efectivos de reclamación y resolución de conflictos en el ámbito digital.

Además, este criterio ya ha sido aplicado anteriormente por la Resolución de la Casación N°5576-2016/LIMA en el cual resaltan la importancia del libro de reclamaciones como mecanismo eficaz e idóneo para atender de forma adecuada las insatisfacciones de los consumidores y analizan de manera muy similar la interpretación de los artículos 3 y 4 del Reglamento, entendiendo que todo establecimiento comercial abierto al público, incluso en aquellos donde no se realice algún pago de por medio, deben de implementar el libro de reclamos según la normativa.

Si bien es posible plantear críticas a la fundamentación de la resolución, especialmente en lo referente a la inclusión del concepto aplicativos móviles al concepto de portales web, considero que la interpretación de la norma realizada está en consonancia con la evolución tecnológica y la necesidad de adaptar el marco normativo a las realidades del comercio electrónico y las relaciones de consumo en línea.

En conclusión, mi apoyo al fallo principal de la resolución se basa en un análisis exhaustivo de los hechos, un enfoque normativo sólido que busca proteger los derechos de los consumidores en el ámbito digital y una interpretación que tiene en cuenta los principios constitucionales de defensa del consumidor y equidad en las relaciones comerciales.

## **V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS**

Con el propósito de abordar el problema principal de manera integral y efectiva, se procederá primero a analizar y responder a los problemas secundarios. Esto permitirá respaldar de manera sólida la postura adoptada con respecto a la resolución objeto de estudio.

### **5.1. Respecto a la obligación legal que requiere a las aplicaciones móviles a implementar un libro de reclamaciones**

Iniciaremos nuestro análisis con la revisión de lo establecido en el Código, así como lo mencionado en el Reglamento. Luego, pasaremos a analizar sobre el fundamento del concepto de la norma y la aplicabilidad de los principios para determinar si es necesario considerar que exista una disposición legal explícita que obligue a las aplicaciones móviles implementar un libro de reclamaciones.

Como punto de inicio tenemos que el Código, dispone expresamente, en sus artículos 150 y 152, la obligación de los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones ya sea en formato físico o digital, y deben de proporcionarlo a los consumidores cuando estos se lo soliciten para poder expresar sus reclamos o quejas sobre los productos o servicios adquiridos.

En la práctica, esto significa que, en caso de tener una mala experiencia en un restaurante por la calidad de la comida o el servicio, un cliente puede solicitar el libro de reclamaciones y registrar su reclamo o queja formalmente. Del mismo modo, si un consumidor encuentra un defecto en un producto que compró en el aplicativo de una tienda en línea, debería tener la posibilidad de presentar su reclamo de manera directa a través del libro de reclamaciones virtual alojado en el aplicativo y buscar una solución en este medio. De lo contrario, implicaría que el consumidor abandone el aplicativo y busque por sus propios medios encontrar la página web oficial de la tienda para recién presentar su reclamo, lo cual afectaría la accesibilidad y efectividad del proceso de reclamación para el consumidor.

Por su parte, el Reglamento en sus artículos 1 y 3 establece que todos los proveedores que operan en establecimientos comerciales abiertos al público deben contar con un libro de reclamaciones, ya sea físico o virtual. Este requerimiento se fundamenta en la necesidad de permitir a los consumidores registrar sus quejas o reclamos sobre los productos o servicios ofrecidos en dichos establecimientos.

Ahora bien, aunque el Reglamento estipula que todos los establecimientos comerciales abiertos al público deben contar con un libro de reclamaciones, surge la necesidad de aclarar qué se entiende por "establecimiento comercial abierto al público".

En este sentido, el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento define un establecimiento comercial abierto al público como: "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**"(2011) (el énfasis y subrayado es nuestro).

De esta manera, sea que visitemos un restaurante, una tienda física o utilizamos una aplicación móvil para realizar compras u obtener servicios, es esencial que tengamos la opción de expresar nuestras inconformidades a través de la imposición de un reclamo o queja de manera formal a través de un libro de reclamaciones.

Esta obligación se refuerza con lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento, que establece expresamente que todos los proveedores que además de contar con establecimientos comerciales abiertos al público utilicen medios virtuales para sus relaciones de consumo deben implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de estos.

Sin embargo, el artículo objeto de debate en este trabajo es el 4-B del Reglamento. Este artículo dispone que los proveedores virtuales deben alojar su libro de reclamaciones en el portal web donde gestionan sus relaciones de consumo. Este artículo señala: "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"(2011).

En el presente caso, Cabify es calificado como un proveedor virtual toda vez que es un proveedor que utiliza los medios virtuales, como lo es el aplicativo móvil, para materializar sus relaciones de consumo con los usuarios<sup>3</sup>.

En ese sentido, si bien el artículo 4-B del Reglamento no hace mención expresa a las aplicaciones móviles, como hemos visto de la lectura de los artículos anteriores del Reglamento, en específico de los artículos 3.2 y 4 contienen disposiciones expresas que obligan a todos los establecimientos comerciales, entendidos como medios físicos o virtuales donde se establecen y manejen sus interacciones comerciales, a contar con el libro de reclamos. Por ello, no es posible limitar dicha obligación solamente a los portales web de los proveedores virtuales, toda vez que el Reglamento ya establece que deben contar con el libro en cada uno de sus establecimientos comerciales, y una aplicación móvil como la de Cabify sí constituye un medio virtual en el cual se establecen relaciones de consumo, pues se ha acreditado que el aplicativo de Cabify es un medio donde opera como proveedora de servicios<sup>4</sup>.

Por otra parte, el Código en el artículo V del Título Preliminar, nos presenta el principio de primacía de la realidad, el cual resalta la importancia de considerar las situaciones y relaciones económicas efectivas al interpretar las normas legales. Este principio reconoce que la verdadera naturaleza de las conductas debe determinarse según lo que realmente sucede en la práctica, más allá de la forma jurídica que puedan adoptar los actos.

En el contexto del debate sobre la obligatoriedad del libro de reclamaciones en aplicaciones móviles, este principio respalda la necesidad de evaluar la verdadera naturaleza de la relación entre el proveedor y el consumidor, así como

---

<sup>3</sup> **“REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 3.- Definiciones**

*Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:*

*(...)*

**3.6. Proveedor virtual:** *Es el proveedor con RUC que establece sus relaciones de consumo a través de portales web.”*

<sup>4</sup> Conforme a la resolución N° 20 de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo del Expediente N°2863-2019, se acredita que, si bien Cabify no brinda servicios de taxis en su aplicativo móvil, sí opera como proveedora de servicios de localización y conexión entre usuarios pasajeros y usuarios conductores (2019).

los mecanismos efectivos para garantizar la protección y defensa de los derechos de los consumidores. En este sentido, la implementación de un libro de reclamaciones en aplicaciones móviles se alinea con el análisis realista de las relaciones de consumo en medios virtuales, asegurando que los consumidores tengan acceso efectivo a los mecanismos de reclamo independientemente de la plataforma o medio utilizado.

Adicionalmente, otro principio necesario establecido en el citado artículo del Código que debe ser aplicado en este caso es el principio pro consumidor, que establece que, en caso de duda insalvable en el sentido de una norma, se debe interpretar de la forma más favorable al consumidor. De esta manera, tal como lo ha sustentado Indecopi “si existiera una duda sobre la condición de establecimiento de la aplicación móvil y, en consecuencia, de implementar un Libro de Reclamaciones en la misma, corresponde garantizar el derecho del consumidor a registrar sus reclamos.” (Indecopi, 2019, p.10). De esta manera, sólo así el Estado garantiza la posibilidad a los consumidores de presentar sus reclamos de manera eficiente en el establecimiento comercial donde contrataron o donde ejercieron sus relaciones de consumo.

En suma, según Marcial Rubio y Elmer Arce, para que las normas sean válidas deben cumplir con los principios de la generalidad y abstracción, es decir, por un lado, las normas jurídicas deben ser aplicadas a todas las personas que se encuentren en un mismo supuesto de hecho y por otro, las disposiciones legales deben regular de manera general un supuesto de hecho, con la finalidad de interpretar una acción de manera amplia aplicarlo en diferentes contextos (2017, p. 67-68). En aplicación al caso concreto, el artículo 4 del Reglamento dispone que es obligación de todos los proveedores contar con un libro de reclamaciones en sus establecimientos comerciales. Por ello, la interpretación del artículo 4-B del Reglamento no puede limitarse sólo a los proveedores que ejerzan sus relaciones de consumo en portales o páginas web, sino que en su calidad de proveedor de servicios, debe contar con el libro de reclamaciones en cualquier medio virtual donde se materialice las relaciones de consumo, esto incluye a aplicaciones móviles, dado, puede darse el caso que un proveedor virtual sólo cuente como medio comercial un aplicativo móvil sin necesidad de tener una página web, en ese sentido, no debería exceptuarse de esta obligación. En

cuanto a la abstracción, el supuesto de hecho que del artículo 4-B del Reglamento que dispone que el libro de reclamaciones debe estar ubicado en la página de inicio del portal web no debe interpretarse de forma literal y cerrada, sino considerando el contexto actual de las realidades tecnológicas debe incluir su implementación en el inicio o en un lugar visible de las aplicaciones móviles, ya que su propósito es el de garantizar la accesibilidad y efectividad de los mecanismos de reclamo para los consumidores en entornos digitales.

## **5.2. Sobre la interpretación y relación de los conceptos de portal web, aplicativo móvil y establecimiento comercial virtual en el marco normativo y jurisprudencial de protección al consumidor**

Sobre este punto y realizando un análisis normativo, de la lectura conjunta del artículo 4-B del Reglamento, el cual dispone que los proveedores que operen en medios virtuales deben contar con el libro de reclamaciones virtual en su portal web, junto con la definición de proveedor virtual establecida en el numeral 3.6. del Reglamento, el cual señala que es proveedor virtual todo aquel que establece sus interacciones comerciales a través de portales web, podemos advertir que la definición de “portal web” que hicieron en su momento nuestros legisladores, no es otra que defina todo aquel espacio virtual donde se materializan las relaciones consumo. De no serlo, no podríamos definir como proveedor virtual a Cabify, Uber, Didi y todos aquellos proveedores que únicamente o en su conjunto utilicen aplicativos móviles para establecer sus relaciones de consumo.

De esta manera, a modo didáctico, desglosamos las siguientes premisas:

- i) Establecimiento comercial es todo aquel espacio físico o virtual donde se entablen relaciones comerciales entre proveedores y consumidores.
- ii) Los proveedores virtuales cuentan con la obligación de disponer de un libro de reclamaciones en el inicio de sus portales web.
- iii) Los proveedores que utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo tienen la obligación de disponer el libro de reclamaciones en cada uno de sus establecimientos comerciales.

Desde una interpretación integral de estas premisas obtenemos como resultado que los proveedores virtuales o, dicho de otra manera, los proveedores que usen medios virtuales para establecer sus relaciones comerciales deben implementar el libro de reclamaciones en sus portales web y en todos los demás establecimientos comerciales con los que cuenten.

La Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo, en su sentencia de vista, Resolución N°20 de 2021 también señaló que, según los fundamentos de la exposición de motivos del Reglamento, la inclusión del numeral 3.6 por parte de nuestros legisladores tenía como objetivo definir a los proveedores virtuales como aquellos que llevan a cabo actividades comerciales a través de internet.

Por ello, el concepto de portal web incorporado en el Reglamento no se restringe únicamente a las páginas web como podría entenderse a simple vista, sino debe ser entendido como todo aquel medio que utilizando internet sirva para establecer relaciones de consumo, esto claramente incluye a los aplicativos móviles y otras plataformas virtuales donde se generen interacciones comerciales.

Respecto al concepto de establecimiento comercial abierto al público, tanto Indecopi como la Corte Suprema tienen una interpretación amplia, lo cual se analizará a continuación.

Por un lado, la Sala Especializada de Indecopi mediante la Resolución N°3325-2018/SPC-INDECOPI, señala que, si bien reconoce las diferencias técnicas en las definiciones de un aplicativo web y una página web, considera que la obligación contenida en el Reglamento, no sólo alcanza a las páginas web sino a todo aquel establecimiento, en el espacio virtual, donde se entablen relaciones de consumo. Además, expresa que incluso el artículo 4-B no limita su aplicación a las páginas web, pues la denominación que usa es “portal web”, que si bien para efectos del presente informe no utilizaré la definición citada en esta resolución, ya que es la de la página Wikipedia y en ese sentido, concuerdo con los motivos de inicio del procedimiento contencioso administrativo, al considerar que no es una página idónea para reforzar una definición en tal caso, pues no genera certeza jurídica y técnica, dado que es una página donde la información

puede ser modificada por diferentes usuarios, sin que necesariamente pase por algún filtro, esto incluso es afirmado por la misma página web, la cual señala que cualquier persona puede editar su página, sin ningún trámite o registro de por medio (Wikipedia, 2024). Sin embargo, sí voy a permitirme citar una fuente formal y confiable para la definición de "portal web", la cual es el Diccionario de la Real Academia Española (RAE). Según la RAE, un portal web es un espacio de una red informática o sitio web que ofrece, de forma sencilla e integrada, acceso a recursos y servicios (s.f.). Esta definición respalda la idea de que un portal web no se limita a una plataforma estática, sino que puede incluir diferentes elementos interactivos y aplicaciones que facilitan la navegación y la interacción del usuario. En suma, lo que nos señala el Tribunal, es que el objetivo de permitir reclamos en todos los establecimientos donde se realicen interacciones de consumo, es facilitar a los consumidores presentar sus inconvenientes a través de los mismos canales por donde recibieron el servicio, en el caso específico, en el aplicativo móvil. Este enfoque no solo refuerza la transparencia y responsabilidad del proveedor ante cualquier inconveniente relacionado con el servicio, sino que también mejora significativamente la experiencia del consumidor. Al permitir que los reclamos y quejas se presenten a través del mismo canal donde se brindó el servicio, se incrementa la confianza del usuario en el sistema utilizado, con lo cual promovemos de manera indirecta el incremento del uso de las plataformas de comercio electrónico y por tanto, una mejor competencia saludable y eficiente en el mercado. Por ejemplo, si un consumidor utiliza una aplicación móvil para solicitar un servicio de delivery y luego encuentra un problema en el tiempo estimado de este servicio, poder presentar su reclamo directamente a través de la misma aplicación facilita el proceso y la experiencia del cliente, ya que podrá estar seguro que su reclamo será respondido dentro del plazo legal, logrando como consecuencia una relación más sólida y confiable entre el consumidor y el proveedor.

Por otro lado, la Corte Suprema de Justicia, mediante la Casación N°5576-2016, adopta una postura amplia en la interpretación del concepto de establecimiento comercial, en la controversia de LAN Perú vs Indecopi, el cual discutía si el *counter* ubicado en el aeropuerto de la ciudad Pucallpa, calificaba como un establecimiento abierto al público, aquí la Corte incluso toma un concepto amplio,

pues menciona que a pesar que no se efectúe la comercialización de pasajes ni se emitan recibos de pago, esto no excluye la condición de establecimiento comercial abierto al público. Por consiguiente, dicho local se encuentra obligado a tener disponible un libro de reclamaciones y además exhibir el aviso correspondiente. Esta interpretación amplia asegura que todos los negocios que operan como lugares donde haya interacciones comerciales en parte o de manera total en la concretización de la adquisición el bien o servicio mantengan dicha obligación.

De esta manera, vemos reflejado que en nuestra jurisprudencia, tanto Indecopi como la Corte Suprema, han visto la necesidad de otorgar precedentes con la finalidad de ver en un sentido amplio qué comprende un establecimiento comercial y que el portal web, no se limita a páginas web, sino que la finalidad de la norma, en específico del Reglamento, es garantizar un mecanismo en el desarrollo habitual de la actividad comercial o relación de consumo, en donde los consumidores que están sujetos a posibles inconvenientes puedan interponer sus reclamos de manera eficiente.

#### **IV.1. La posible vulneración del derecho de los consumidores al no disponer de un libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles para la presentación de reclamos y su impacto en el entorno digital**

Si retrocedemos unos años atrás, sobre la historia de los dispositivos móviles en el Perú, nos encontramos con que el primer smartphone llegó a nuestro país en el año 2013<sup>5</sup>, un equipo con funciones básicas y sin esperar que hubiera aplicaciones que ofrezcan bienes y servicios.

Bajo este contexto, un aspecto interesante que destaca Torres Gamarra, miembro de la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo, a través de la sentencia de vista de la Resolución N°20 de 2022, destaca que la falta de mención explícita a las aplicaciones móviles en el Reglamento se debe al contexto histórico en el que fue emitido, dado que, en el 2011, cuando se promulgó el Reglamento, la tecnología de las aplicaciones móviles aún no

---

<sup>5</sup> Según lo señalado en la noticia del programa de radiodifusión Panamericana el primer smartphone en llegar al mercado peruano sería de la empresa Advance.

existía. Este detalle es crucial, ya que el Reglamento fue originalmente diseñado en un entorno donde las relaciones de consumo virtuales no estaban plenamente desarrolladas.

Además, la incorporación de definiciones y obligaciones relacionadas con los proveedores virtuales, incluyendo la obligación de contar con un libro de reclamaciones virtual en el portal web, no se implementó hasta el año 2014, mediante el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. Esta modificación se realizó con el objetivo de mejorar la funcionalidad del libro de reclamaciones y fortalecer la capacidad supervisora y fiscalizadora de Indecopi. Sin embargo, no es extraño reconocer que la evolución tecnológica desde entonces ha transformado radicalmente la forma en que los consumidores interactúan con los proveedores de servicios.

Imaginemos un escenario donde las aplicaciones móviles no están obligadas a contar con un libro de reclamaciones virtual. En este caso, los consumidores se verían restringidos a usar únicamente los mecanismos de resolución de problemas proporcionados por las propias aplicaciones, que en muchas de estas se encuentran como secciones de ayuda o comentarios sobre el servicio. En esta situación, los consumidores podrían encontrarse en diversas dificultades al reportar un reclamo y obtener una solución adecuada. Por ejemplo, si el mecanismo de ayuda o reporte de inconvenientes de este aplicativo no establece un plazo de respuesta razonable, nunca obtienen una respuesta o simplemente la respuesta no satisface sus necesidades, ¿cómo podrían proceder en tales casos? ¿Tendrían que ingresar al navegador desde el mismo dispositivo móvil o desde una PC a buscar la página web de cada aplicación para formalizar su reclamo y obtener una respuesta adecuada en un plazo razonable? Claramente, este proceso adicional podría desincentivar a muchos consumidores a presentar sus queja o reclamos, ya que la complejidad y el tiempo requerido aumentarían significativamente, afectando de esta manera en la eficacia del principio de protección al consumidor contenido en el artículo 65 de nuestra Constitución, el cual dispone como obligación del Estado, preservar los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Por ello, concuerdo con lo mencionado por la Corte Suprema en la Casación N°5576-2016, la cual expresa:

**“5.6.** El libro de reclamaciones es un mecanismo que garantiza el derecho de los consumidores a procedimientos eficaces, céleres, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos para la tramitación de sus quejas o reclamos; permite a los proveedores atender de forma personalizada las insatisfacciones de sus clientes y; con ello facilita la autorregulación en las relaciones de consumo, porque permite que ambas partes puedan llegar a un acuerdo que sea mutuamente beneficioso, sin la necesidad de iniciar procedimientos administrativos o judiciales”(2016, p.12) (el subrayado es nuestro).

En definitiva, la ausencia de un libro de reclamaciones virtual en las aplicaciones móviles no solo complicaría el proceso de presentar y resolver reclamos, sino que también podría afectar la calidad del servicio ofrecido por los proveedores virtuales y por ende la confianza del consumidor en los servicios digitales los cuales se han ido aumentando considerablemente con motivo de la pandemia por la covid-19. Por ello, es crucial que la normativa evolucione para asegurar que todos los canales de consumo, incluidos los digitales, ofrezcan mecanismos formales, efectivos y accesibles para la resolución de los inconvenientes, protegiendo así los derechos de los consumidores y fomentando un mercado más justo y transparente.

## **VI. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

- Del análisis integral de lo dispuesto en el Código y en el Reglamento, se evidencia que la obligación de disponer de un libro de reclamaciones abarca a todos los establecimientos comerciales, incluidos aquellos que operan en un medio virtual como lo son las aplicaciones móviles. Esta obligación se encuentra explícitamente establecida en los artículos 3.2. y 4 del Reglamento, abarcando tanto a portales web como a aplicaciones móviles.
- La interpretación legal y la jurisprudencia en materia de protección al consumidor respaldan la obligatoriedad de implementar un libro de reclamaciones virtual en las aplicaciones móviles. Este principio ha sido reafirmado en varias resoluciones judiciales, incluyendo la Sentencia de Casación N° 261-2022, que dispone la obligatoriedad de los proveedores que utilizan medios virtuales a ofrecer un libro de reclamaciones en todos sus canales de servicio, ya sean físicos o virtuales.
- La ausencia de un libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles afectaría significativamente los derechos de los consumidores, dificultando la presentación y gestión de sus reclamos. La implementación de este mecanismo es esencial para asegurar la formalidad y efectividad de que el reclamo del cliente sea debidamente procesado y atendido dentro de un plazo razonable siguiendo las formalidades de la norma, alineándose con los principios de transparencia, primacía de la realidad y pro consumidor consagrados en la legislación peruana.
- La obligatoriedad de poner a disposición de los consumidores el libro de reclamaciones en las aplicaciones móviles tiene como base el principio constitucional del artículo 65 de la Constitución Política del Perú, que establece la defensa del interés de los consumidores y usuarios. Este principio constitucional refuerza la necesidad de mecanismos efectivos de reclamación en el ámbito digital.

- Si bien concuerdo con el objetivo de la propuesta del Proyecto de Ley 7117/2023-CR que es asegurar la protección efectiva de los consumidores virtuales en los aplicativos móviles. Ello, no sólo debería limitarse a regular en el Código que el aviso de este mecanismo se encuentre de una manera visible y accesible al público en los aplicativos, sino que debe incorporarse nuevas disposiciones en el Reglamento que permitan que los usuarios estén protegidos de manera más amplia, pues nada nos asegura que en los próximos años se incorporen nuevas tecnologías, que superen el uso de aplicativos móviles, por lo que esta disposición deberá mejorar su rango de alcance a todas las plataformas tecnológicas que utilicen la herramienta del internet, además debe ser de fácil acceso para todos los consumidores, lo que implica de alguna manera adecuar la hoja de reclamación o sus requisitos para generar mayor celeridad y eficiencia en la presentación de reclamos.

En conclusión, la importancia de incluir un libro de reclamaciones virtual en aplicaciones móviles es esencial no solo para cumplir con la normativa peruana, sino también para asegurar la protección efectiva y accesible de los derechos de los consumidores en un entorno digital en constante evolución. La normativa, la jurisprudencia y los principios constitucionales respaldan firmemente esta obligación, subrayando su importancia de la protección eficaz del consumidor en la era digital. Así, la economía digital no solo crecería en volumen, sino también en calidad y confianza, beneficiando a todos los actores involucrados en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

- Casación N° 5576-2016 (2018, 23 de abril). Corte Suprema de Justicia de la República Tercera Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria.
- Casación N° 261-2022 (16 de marzo de 2023). Corte Suprema de Justicia de la República Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente.
- Casación N° 20463-2022. (2024, 5 de abril). Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente.
- Congreso de la República del Perú. (2010). Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. <https://spijweb.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO-CONSUMIDOR.pdf>
- Constitución Política del Perú (1993). Congreso de la República del Perú. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion-noviembre2022.pdf>
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones (2011, 20 de febrero). Presidencia del Consejo de Ministros. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1025769>
- Expediente 8596-2018-8 (11 de enero de 2021). Corte Superior de Justicia de Lima.
- Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. (2014, 13 de marzo). Congreso de la República del Perú.
- Congreso de la República del Perú. (2024, 21 de junio). Plataformas digitales deberán contar con libro de reclamaciones. Congreso de la República del Perú. <https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/plataformas-digitales-deberan-contar-con-libro-de-reclamaciones/>

- Expediente N° 02863-2019. Contestación de Demanda. (2019, 22 de abril). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- Expediente N° 02865-2019. Escrito 1. (2019, 4 de julio). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- Expediente N° 02865-2019-0-1801-JR-CA-26. (2021, 6 de agosto). Vigésimo Sexto Juzgado Contencioso Administrativo Subespecialidad en Temas de Mercado.
- Expediente N° 02865-2019. Recurso de Casación. (2022, 6 de mayo). Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- Expediente N° 08596-2018-0-1801-JR-CA-24. (2023, 2 de junio). Vigésimo Cuarto Juzgado Contencioso Administrativo Subespecialidad en Temas de Mercado.
- Panamericana. (2013, 27 de agosto). Lanzan a la venta el primer smartphone peruano.  
<https://panamericana.pe/tecnologia/135388-lanzan-venta-primer-smartphone-peruano>
- Real Academia Española. (s. f.). Portal web. En Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/portal>
- Resolución Final N° 652-2018CC2. Expediente N°1062-2017/CC2 (27 de marzo de 2018). Comisión de Protección al Consumidor N°2 – Sede Central, INDECOPI.
- Rubio Correa, M. (2009). *El Sistema Jurídico. Introducción al Derecho* (10ma ed., p. 238). Fondo Editorial de la Pontificia universidad Católica del Perú.
- Rubio Correa, M., & Arce Ortiz, E. (2017). *Teoría esencial del ordenamiento jurídico peruano* (Vol. 00010). Fondo Editorial de la Pontificia universidad Católica del Perú.
- Wikipedia. (2024). Acerca de.  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Acerca\\_de](https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Acerca_de)

**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.<sup>1</sup>
- ✓ 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.<sup>2</sup>

**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.<sup>3</sup>
- ✓ Que las aplicaciones móviles no son portales web, sino programas o software creados específicamente para una funcionalidad específica.<sup>4</sup>
- ✓ 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

---

<sup>1</sup> Resolución N° diez de fecha 16 de setiembre de 2020, p. 15.

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

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

<sup>4</sup> 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.<sup>5</sup>

**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,

---

<sup>5</sup>. 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”*<sup>6</sup>. 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 fondo<sup>7</sup>.

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.

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

<sup>7</sup>. 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 autoridad<sup>8</sup>.

- 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

---

<sup>8</sup>. 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 sustancial<sup>9</sup>. 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 éstos<sup>10</sup>. 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 facie, 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;*

---

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

<sup>10</sup>. 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).<sup>11</sup>*

---

<sup>11</sup>. 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»<sup>12</sup>”. 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

---

<sup>12</sup>. 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.<sup>13</sup> 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.<sup>14</sup>

**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**

<sup>13</sup>. Vid. Casación N° 10499 – 2021, fundamento jurídico o N° 4.5.

<sup>14</sup>. 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 diccionario<sup>15</sup>.

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 persona<sup>16</sup>.

- 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:

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

<sup>16</sup> *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”.<sup>17</sup> (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

<sup>17</sup>. 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”.*<sup>18</sup> (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.** (...)”.

<sup>19</sup>

- 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.

---

<sup>18</sup>. Ídem.

<sup>19</sup>. 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 accesoria 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”*.<sup>20</sup>

<sup>20</sup>. 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.)*”.<sup>21</sup> 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*”.<sup>22</sup>
- 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

<sup>21</sup>. 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.

<sup>22</sup>. 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.<sup>23</sup>
- ✓ 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.<sup>24</sup>

**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

<sup>23</sup> Resolución N° diez de fecha 16 de setiembre de 2020, p. 15.

<sup>24</sup> 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 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. 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. (...).”<sup>25</sup>*

**“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.*

---

<sup>25</sup>. 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”.<sup>26</sup> (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”.***<sup>27</sup> (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.

---

<sup>26</sup>. 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.

<sup>27</sup>. 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*

