RESOLUCIÓN FINAL Nº 1124-2025/PS3

DENUNCIANTE	**:**	**ALEXANDRO PINGO ELIAS (EL SEÑOR PINGO)**
DENUNCIADO	**:**	**CINEPLEX S.A.**[1] **(CINEPLANET)**
MATERIAS	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR** **DEBER DE IDONEIDAD** **DEBER DE INFORMACIÓN** **LIBRO DE RECLAMACIONES** **MEDIDAS CORRECTIVAS** **GRADUACIÓN DE SANCIÓN** **COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO**
ACTIVIDAD	**:**	**ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS** **ACTIVIDADES DE EXHIBICIÓN DE PELÍCULAS CINEMATOGRÁFICAS Y CINTAS DE VIDEO**

SANCIÓN

3,49 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que impidió el ingreso del denunciante con una *Inca Kola de 1 Litro* a la función "*Dragon Ball Daima*" en su establecimiento de CP Piura Real Plaza el 23 de enero de 2025.

Lima, 3 de junio de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 10 de marzo de 2025, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), inició un procedimiento administrativo sancionador contra Cineplanet por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), resolviendo lo siguiente:

> **SEGUNDO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 24 de enero de 2025, presentada por el señor Alexandro Pingo Elias, en contra de Cineplex S.A., por presuntas infracciones a lo establecido en:
>
> (i) El artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor,[2] toda vez que, habría impedido su ingreso con una *Inca Kola de 1 Litro* a la función "*Dragon Ball Daima*" en su establecimiento de CP Piura Real Plaza el 23 de enero de 2025.
>
> (ii) El artículo 2.2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor,[3] toda vez que, no habría informado oportunamente a través de un aviso o cartel de la "lista de productos permitidos" en su establecimiento de Piura Real Plaza.

---

1 R.U.C. N° 20429683581.

2 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 19.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

3 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 2.- información relevante
(…)
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(iii) El artículo 152º[4] del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado por el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones[5], toda vez que, su personal no habría entregado el 23 de enero de 2025 el Libro de Reclamaciones Físico, y en su lugar, le brindó un QR que lo dirigió al libro de reclamaciones virtual.

2. El 25 de marzo de 2025, Cineplanet se apersonó al presente procedimiento y presentó sus descargos.

3. El 15 de mayo de 2025, el señor Pingo presentó un escrito absolviendo los descargos presentados por Cineplanet.

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1. Sobre el cuestionamiento de los medios probatorios ofrecidos por Cineplanet en su escrito de descargos

4. Mediante escrito del 15 de mayo de 2025, el señor Pingo manifestó que las fotografías adjuntadas por Cineplanet en su escrito de descargos carecen de elementos objetivos que permitan determinar la fecha, hora y circunstancias en las que fueron tomadas, no existiendo certeza de si corresponden al día de los hechos materia de denuncia.

5. Sobre el particular, cabe precisar que en el derecho administrativo sancionador rige el principio de Presunción de Veracidad[6], según el cual, las entidades deben presumir que los documentos y las declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman[9], salvo que se presente prueba en contrario.

6. Al respecto, se verifica que el señor Pingo no presentó ningún medio probatorio para desvirtuar la credibilidad de los registros fotográficos ofrecidos por Cineplanet en sus descargos; por lo que lo alegado por el denunciante no resulta suficiente para desestimar los referidos documentos.

(…)

4 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 152.- Entrega del libro de reclamaciones
Los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados Los establecimientos comerciales tienen la obligación de dar respuesta a los reclamos y las quejas en el plazo establecido en el Artículo 24.1 del presente Código y de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al Libro de Reclamaciones cuando este le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

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

6 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
7. Presunción de veracidad. – Se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

7. En ese sentido, corresponde desestimar el cuestionamiento formulado por el señor Pingo respecto de los medios probatorios ofrecidos por Cineplanet.

II.2. Sobre la falta de atención al requerimiento de información realizado a Cineplanet

8. Mediante Resolución N° 1 del 10 de marzo de 2025, este OPS formuló - entre otros - el siguiente requerimiento de información a Cineplanet:

   - Presentar copia de las grabaciones de videos de las cámaras de seguridad de su establecimiento CP Piura Real Plaza del día 23 de enero de 2025 en el cual se pueda apreciar al denunciante y los hechos controvertidos materia de denuncia.

9. En su escrito de descargos, Cineplanet señaló que no cuenta con las grabaciones de los videos de cámara de seguridad del día 23 de enero de 2025, toda vez que su representada únicamente almacenó dicha información por el plazo de treinta (30) días hábiles, de acuerdo con la normativa aplicable.

10. Con escrito del 15 de mayo de 2025, el señor Pingo señaló que Cineplanet no precisó cuál sería la normativa que ampararía la falta de presentación y/o eliminación de los videos en cuestión que este alega, solicitando que la conducta del proveedor sea considerada como obstruccionista en el presente procedimiento.

11. Al respecto, si bien Cineplanet no precisó la normativa que ampararía la falta de presentación y/o eliminación de los videos, lo cierto es que dicha conducta no puede ser considerada obstruccionista por parte de este Despacho, en tanto que la obstrucción implica realizar conductas dolosas que dificultan el adecuado funcionamiento de la Administración de Justicia, lo que no ha ocurrido en el presente caso.

12. Sin perjuicio de ello, la Directiva N° 01-2020-JUS/DGTAIPD, Directiva de Tratamiento de Datos Personales mediante Sistemas de Videovigilancia, dispone en el numeral 13 de su artículo 6 lo siguiente:

> **Plazo de conservación o almacenamiento de la información grabada**
> 6.13. Las imágenes y/o voces grabadas se almacenan por un plazo de treinta (30) días y hasta un plazo máximo de sesenta (60), salvo disposición distinta en normas sectoriales. Durante ese plazo, el titular del banco de datos o encargado del tratamiento de los datos debe asegurar la reserva y confidencialidad de la información, no permitiendo la difusión, copia o visualización de imágenes por terceros no autorizados.

13. En este punto, debe mencionarse que, conforme a lo establecido en la normativa precedente, se advierte que el plazo de almacenamiento de las grabaciones es de treinta (30) días y hasta un plazo máximo de sesenta (60), salvo disposición distinta en normas sectoriales, lo cual se colige con lo afirmado por el denunciado.

14. En ese sentido, considerando el tiempo transcurrido entre la fecha de los hechos materia de denuncia (23 de enero de 2025) y la notificación a Cineplanet del requerimiento de información formulado en la Resolución N° 1 (18 de marzo de 2025), se tiene que el plazo de conservación de las imágenes había expirado, lo que explicaría su no disponibilidad al momento de la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

15. Por tanto, corresponde desestimar el cuestionamiento del señor Pingo referido a que la falta de presentación de las grabaciones de la cámara de video controvertidas no fue debidamente justificada por el proveedor.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

16. Este OPS considera que debe determinar si:

(i) Cineplanet infringió lo dispuesto en los artículos 19°, 2.2° y 152° del Código, este último complementado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones;
(ii) corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante;
(iii) corresponde imponer una sanción; y,
(iv) corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

IV.1. Supuesto por analizar: Deber de Idoneidad

IV.1.1. Marco Legal Aplicable

17. El artículo 19° del Código[7], establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado.

18. De acuerdo con el artículo 18° del Código[8], se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que, efectivamente, recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y la naturaleza de los productos y/o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

IV.1.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet habría impedido su ingreso con una *Inca Kola de 1 Litro* a la función "*Dragon Ball Daima*" en su establecimiento de CP Piura Real Plaza el 23 de enero de 2025.

19. El señor Pingo manifestó lo siguiente:

(i) El 23 de enero de 2025, se dirigió al establecimiento de Cineplanet Piura Real Plaza para asistir a la proyección de la película "*Dragon Ball Daima*".
(ii) Al ingresar a la sala de cine llevaba consigo una gaseosa "Inka Kola", en una presentación de un (1) litro, dentro de su mochila.

---

7 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 19º.- Obligación de los proveedores
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

8 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18º.- Idoneidad
Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.
La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

(iii) En el control de ingreso a la sala de cine, presentó el código *QR* de sus entradas al personal del proveedor, quien le solicitó que por motivos de seguridad mostrara el contenido de su mochila, ante lo cual accedió y procedió a abrir su mochila.
(iv) Tras la revisión, el personal del proveedor le indicó que la gaseosa "Inka Kola" de un (1) litro no estaba permitida, alegando que no cumplía con las características establecidas en la "Lista de productos permitidos" de Cineplanet, la cual no se encontraba visible en su establecimiento.
(v) De acuerdo a la Resolución N° 0219-2018/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la Sala) estableció que *"(…) el ingreso de alimentos a las salas de cine se supeditará a aquellos productos iguales y/o de similares características a los que Cineplex S.A. vende en sus locales, de acuerdo a los usos y costumbres del mercado (…)".*
(vi) De la revisión de la página web de Cineplanet, advirtió que el proveedor vende gaseosas en presentación de 32 onzas bajo la denominación "Bebida Grande", siendo que al convertir esta cantidad, equivale a 0.946 litros, contenido que es similar a la gaseosa en presentación de un (1) litro que pretendió ingresar a la sala de cine.
(vii) Ante la negativa del personal de Cineplanet para permitirle el ingreso de la gaseosa a la sala de cine, este accedió a dejar su bebida en custodia del proveedor.

20. En su defensa, Cineplanet sostuvo lo siguiente:

(i) De acuerdo a lo ordenado por la Sala, su representada debe cumplir con admitir productos idénticos o similares a los que son expedidos en su establecimiento comercial, lo que además debe contener una presentación y cantidades similares.
(ii) El producto que pretendía ingresar el señor Pingo a la sala de cine no se encuentra en la lista de productos que su representada expende en sus establecimientos comerciales, tal como es informado en su portal web, así como también a través de afiches ubicados dentro de sus complejos de cines.
(iii) Su representada no vende bebidas gaseosas de plástico, sino en vasos de papel, de hasta un máximo de 32 onzas, siendo que las únicas bebidas que vende en botellas de plástico son botellas personales de agua embotellada, mucho menores a un (1) litro.
(iv) Por dicho motivo, el producto "Inca Kola de un (1) litro" no es un producto que guarde una presentación similar a los que su representada expende, situación que era conocimiento del denunciante.

21. En los procedimientos sumarísimos, se ofrecen medios probatorios documentales con la presentación de la denuncia, el escrito de descargos, el recurso de apelación o en su absolución, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 126° del Código y el literal f) del numeral 11.2 del artículo 11° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI.

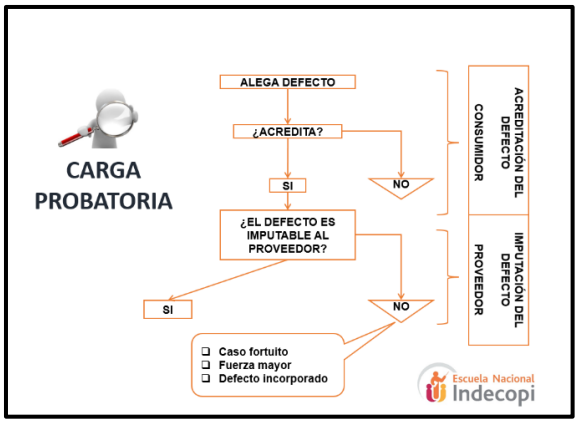
22. La carga de la prueba recae tanto en el denunciante, que debe aportar pruebas documentales que respalden su denuncia, como en el proveedor, que puede exonerarse de responsabilidad si demuestra una causa objetiva y justificada, conforme a lo dispuesto en el numeral 173.2 del artículo 173º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)[9] y el artículo 104º del Código[10]; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:

---

9 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

10 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.
El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe



23. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

(i) Entradas al cine para la función de "*Dragon Ball Daima*" del 23 de enero de 2025.[11]
(ii) Afiche en las salas de cine, donde se deja constancia de los productos permitidos.[12]
(iii) Fotografía de la gaseosa materia de denuncia.[13]
(iv) Ticket N° 00055 de custodia de productos.[14]
(v) Aviso del Libro de Reclamaciones Virtual de Cineplanet.[15]

24. Cabe precisar que, en el derecho administrativo sancionador rige el principio de presunción de veracidad, según el cual, las entidades deben presumir que los documentos y las declaraciones formulados por los administrados responden a la verdad de los hechos que ellos afirman[16], salvo que exista prueba en contrario.

25. De la revisión de la documentación presentada, es posible verificar que el denunciante adquirió dos (2) entradas para la función "*Dragon Ball Daima"*, programada para el 23 de enero de 2025 a las 14:30 horas.

26. Asimismo, de la revisión de la página *web* https://www.cineplanet.com.pe en la sección "Dulcería"; así como, en los comunicados ubicados dentro de las salas del cine, se evidencia la lista de productos que Cineplanet vende en sus establecimientos, y que se encuentran permitidos para su ingreso, como son: canchita, agua de mesa, gaseosas, hot dog, nachos y chocolates en diversas presentaciones.

---

11 Ver foja 39 (reverso) del expediente.

12 Ver foja 49 del expediente.

13 Ver foja 52 del expediente.

14 Ver foja 52 del expediente.

15 Ver foja 52 del expediente.

16 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(…)
1.7 Principio de presunción de veracidad. - En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

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

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

28. A mayor abundamiento, debe precisarse que la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución Final N° 0467-2018/SPC de fecha 5 de marzo de 2018, manifestó lo siguiente:

> "(…)
>
> 29. (…) En ese sentido, si Cineplex vendiera en sus salas de cine, productos tales como: cancha salada, cancha dulce, gaseosas, sánguches de hot dog y helados -por citar algunos ejemplos- los consumidores podrán ingresar con dichos productos provenientes del exterior del local.
>
> 30. De otro lado, respecto de la expresión "el ingreso de alimentos se supeditará a aquellos productos (…) de similares características a los que Cineplex vende en sus locales", debe entenderse -primero- que el término "similar" abarca todo aquello que tiene semejanza o analogía con algo.
>
> 31. Así, cuando esta Sala -en mayoría- se refiere a un producto de similares características a los que Cineplex vende en sus locales, se entiende que estos no deben ser necesariamente de la misma marca de aquellos productos que expende Cineplex, siendo que estos podrán ser de una marca distinta al vendido por el citado proveedor, siempre y cuando se trate del mismo tipo de producto. Por ejemplo: si Cineplex vende en su establecimiento chocolates de marca A, el consumidor podría ingresar a las salas con chocolates de marca B, C o D.
>
> (…)
>
> 33. Adicionalmente, es indispensable precisar que corresponde al proveedor establecer los mecanismos idóneos para ejecutar la medida correctiva dispuesta por la autoridad de la manera más óptima, siendo que, por ejemplo podría elaborar y publicar en su página web, así como en la entrada de sus salas de cine, una lista de la totalidad de los productos alimenticios y bebidas que comercializa en el interior de su establecimiento, para así informar claramente al público cuáles son aquellos productos que podrán ser ingresados a sus salas de cine, de manera indefectible, al ser iguales o similares a los de dicha lista. Asimismo, será obligación del proveedor mantener dicha lista en constante actualización.
>
> [lo subrayado es nuestro]
> (…)"

29. Aunado a ello, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante Resolución Final N° 0110-2025/SPC-INDECOPI, manifestó lo siguiente:

> "(…)
>
> 77. La empresa Cinépolis como operador del mercado cinematográfico está obligada a conocer sobre las regulaciones que rigen dicho mercado, entre las cuales, se encuentran los criterios y parámetros establecidos por el Tribunal del Indecopi como órgano tutelar de la protección del

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

consumidor. En tal sentido, no era ajena a la decisión contenida en la Resolución 0219-2018/SPCINDECOPI, mediante la cual, dicho órgano determinó con suficiencia conceptual, precisión normativa y coherencia sistémica en el mercado, que prohibir el ingreso de alimentos a las salas de cine adquiridos fuera de su establecimiento constituía una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, conforme a lo establecido en el artículo 50° del Código.

(…)

79. En conclusión, esta Sala considera que la restricción consistente en la prohibición de ingresar a las salas de cine con productos alimenticios adquiridos fuera del establecimiento comercial de la denunciada constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que se encuentra establecida en el inciso e) del artículo 50° del Código, en tanto limita los derechos de los consumidores, en específico, en el presente caso, el derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, contenido en el artículo 1°.1 inciso f) del Código. Esto dado que en su página web la denunciada se ofrece únicamente como un proveedor que brinda la actividad de la exhibición de películas cinematográficas.

80. En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Sala concluye que la restricción consistente en la prohibición de ingresar con alimentos y/o bebidas ajenas al establecimiento comercial de la denunciada constituye una cláusula abusiva de ineficacia absoluta que limita los derechos de los consumidores. Por lo que, corresponde revocar la resolución recurrida en este extremo que declaró infundada la denuncia contra Cinépolis; y, en consecuencia, declararla fundada por infracción de los artículos 49°.1 y 50° inciso e) del Código.

[lo subrayado es nuestro]
(…)"

30. En atención a lo anterior, ha quedado evidenciado que los consumidores podrían ingresar a las salas del cine con aquellos productos adquiridos fuera de su establecimiento, siempre y cuando estos productos, independientemente de su marca, sean de similares características, y formen parte de la lista de productos que Cineplanet vende en sus establecimientos.

31. Asimismo, dentro de la lista de productos que Cineplanet vende en sus establecimientos, y que se encuentran permitidos para su ingreso, son las bebidas, las cuales, de acuerdo con los usos y costumbres del mercado, suelen ser gaseosas o agua.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

32. En ese sentido, no resultaba justificable que Cineplanet haya impedido el ingreso del denunciante a la función "*Dragon Ball Daima"*, programada para el 23 de enero de 2025, con una *Inca Kola de un (1) Litro*, en tanto dicho producto es considerado como bebida y, además, se encontraba envasado en una botella de plástico, formando así parte de la lista de productos expendidos por Cineplanet.

33. En ese punto, si bien Cineplanet afirmó que no vende bebidas gaseosas de plástico de un (1) litro, sino en vasos de papel, de hasta un máximo de 32 onzas (960 ml), siendo que las únicas bebidas que vende en botellas de plástico son botellas personales de agua embotellada, mucho menores a un (1) litro, lo cierto es que la diferencia en la presentación del envase no altera la naturaleza del producto en cuestión, pues la gaseosa Inca Kola de un (1) litro sigue siendo una bebida con características similares a las que Cineplanet expende.

34. Bajo esa línea, aun cuando la gaseosa en cuestión no guarda la misma presentación (vaso de papel), respecto de las bebidas que comercializa el proveedor, debe tenerse en consideración que la similitud radica en el tipo de producto y no en su presentación (envase), por lo que no existe una justificación razonable para que Cineplanet haya impedido su ingreso.

35. En consecuencia, corresponde amparar la presente imputación de cargos, y declarar responsable a Cineplanet por infracción del artículo 19° del Código, en tanto ha quedado acreditado que no permitió el ingreso del denunciante a la función de "*Dragon Ball Daima*", programada para el 23 de enero de 2025, con una gaseosa *Inca Kola de un (1) Litro*.

IV.2. Deber de información

IV.2.1. Marco Legal Aplicable

36. El derecho de los consumidores al acceso de información, reconocido en los artículos 1°.1 literal b)[17] y 2°[18] del Código, involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquiridos. Dicha información debe ser veraz, suficiente de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

37. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor, permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.

38. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de

---

[17] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 1.- Derechos de los consumidores
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(…)
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
(…)

[18] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 2.- Información relevante
2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.
2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.
2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes en caso se produjera algún tipo de controversia.

IV.2.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet no habría informado oportunamente a través de un aviso o cartel de la "lista de productos permitidos" en su establecimiento de Piura Real Plaza.

39. El señor Pingo señaló que Cineplanet no le informó oportunamente a través de un aviso o cartel de la "lista de productos permitidos" en su establecimiento de Piura Real Plaza.

40. Sobre ello, el denunciado argumentó que, contrariamente a lo señalado por el señor Pingo en su denuncia, su representada sí cumplió con informar su política de ingreso de alimentos externos a través de los términos y condiciones compra online consignados en su portal web, así como mediante un comunicado expuesto en la taquilla del establecimiento de Piura Real Plaza.

41. De los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica los Términos y Condiciones de Compra Online publicados por Cineplanet en su portal web, en cuyo contenido se informa a los consumidores la lista de productos que se encuentran permitidos para el ingreso a las salas de cine.

42. Además, de acuerdo a lo manifestado por el propio consumidor en su denuncia, se tiene que el señor Pingo adquirió las entradas convertidas a través de la página web de Cineplanet, aceptando los términos y condiciones de compra del proveedor, por lo que no resulta amparable el desconocimiento del denunciante respecto de la información contenida en los mismos.

43. Por otro lado, se advierte que Cineplanet aportó como medio probatorio una fotografía del comunicado donde informa la lista de productos permitidos, el cual se encontraría exhibido en la taquilla de cines del establecimiento de Piura Real Plaza.

44. Sobre lo anterior, debe mencionarse que, dado que no obra medio probatorio en el expediente que desvirtúe que la fotografía aportada por Cineplanet se encontraba efectivamente exhibida en el establecimiento comercial Piura Real Plaza, y considerando el Principio de Presunción de Licitud[19] recogido en el TUO de la LPAG, el cual establece que las entidades deben presumir que los administrados actúan apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, resulta válido concluir que el comunicado fue efectivamente expuesto en dicho establecimiento.

45. En consecuencia, se ha verificado que Cineplanet cumplió con poner al alcance del consumidor, a través de su portal web y establecimiento de Piura Real Plaza, la información referida a la lista de productos permitidos en sus salas de cine.

---

[19] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO SANCIONADOR
Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
9. Presunción de licitud. - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

46. Sin perjuicio de ello, aun cuando la fotografía aportada por Cineplanet no permita determinar la fecha, hora y circunstancias en las que fueron tomadas, lo cierto es que no era el único medio por el cual el señor Pingo podía tener conocimiento de la lista de productos permitidos por Cineplanet, pues como se señaló precedentemente, ello, se encuentra publicado en los términos y condiciones de Cineplanet, los cuales fueron aceptados por el consumidor al momento de adquirir sus entradas.

47. Por tanto, este OPS considera que corresponde disponer el archivo del procedimiento iniciado contra Cineplanet por presunta infracción al artículo 2.2° del Código.

IV.3. Libro de Reclamaciones

IV.3.1. Marco Legal Aplicable

48. El artículo 150º del Código establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. Asimismo, señala que el Reglamento establecerá las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de dicha obligación.

49. Por su parte, el artículo 152º del Código establece que los consumidores pueden exigir la entrega del libro de reclamaciones para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados. Los establecimientos comerciales tienen la obligación de remitir al Indecopi la documentación correspondiente al libro de reclamaciones cuando éste le sea requerido. En los procedimientos sancionadores, el proveedor denunciado debe remitir la copia de la queja o reclamo correspondiente junto con sus descargos.

50. Al respecto, el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones, señala lo siguiente:

> **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.

51. De esta manera, queda determinada la obligación del proveedor virtual de contar con un Libro de Reclamaciones sea de naturaleza física o virtual, el cual debe estar a disposición de los consumidores, en cuanto estos lo requieran.

IV.3.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet no habría entregado el 23 de enero de 2025 el Libro de Reclamaciones Físico, y en su lugar, le brindó un *QR* que lo dirigió al Libro de Reclamaciones Virtual.

52. El señor Pingo afirmó que el personal de Cineplanet no le entregó el 23 de enero de 2025 el Libro de Reclamaciones Físico, y en su lugar, le brindó un *QR* que lo dirigió al Libro de Reclamaciones Virtual.

53. En sus descargos, Cineplanet manifestó lo siguiente:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

(i) Cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual al cual pueden acceder los consumidores a través de la lectura de un código *QR*; asimismo, cuenta con un Libro de Reclamaciones Físico de respaldo en caso no sea posible acceder a dicho documento de forma virtual.
(ii) El señor Pingo en ningún momento informó que tuvo inconvenientes para acceder al Libro de Reclamaciones Virtual, con el fin de poner a su alcance el Libro de Reclamaciones Físico de respaldo, pues el propio consumidor manifestó que decidió no interponer su reclamo de forma virtual.

54. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se verifica que no obra ninguno que acredite - ni siquiera indiciariamente - que el señor Pingo solicitó expresamente al personal de Cineplanet que le haga entrega del Libro de Reclamaciones Físico, ni que este se haya negado a entregar dicho documento, y como consecuencia de ello le haya brindado en su lugar un *QR* que lo dirigió a acceder a dicho documento de forma virtual, por lo que lo manifestado por el consumidor constituye únicamente un alegato de parte.

55. En ese contexto, teniendo en cuenta el Principio de Presunción de Licitud precitado, este OPS considera que corresponde disponer el archivo del procedimiento iniciado contra Cineplanet por presunta infracción al artículo 152° del Código, complementado con el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

IV.4. Medidas correctivas

56. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras[20] –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias[21] – que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

57. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código[22], el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.

---

20 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 115º.- Medidas correctivas reparadoras
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
(…)
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
(…)
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

21 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 116º.- Medidas correctivas complementarias
Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
(…)
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

22 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 114°.- Medidas correctivas
(…)
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada el procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

58. El señor Pingo solicitó en calidad de medidas correctivas lo siguiente: (i) permita el ingreso de bebidas en presentación de un (1) litro, (ii) implemente y coloque carteles visibles en su establecimiento y en su página web, detallando de forma clara la "Lista de productos permitidos", (iii) se verifique que cumpla con mantener un Libro de Reclamaciones en formato físico, (iv) se le multe con no menos de tres (3) UIT; (v) otras medidas que el Órgano Resolutivo considere; y, (vi) el pago de los costos y costas del presente procedimiento.

59. Respecto a lo solicitado, este Despacho considera que debe denegar lo siguiente:

- Respecto al punto (ii), en tanto en el presente procedimiento se determinó que el denunciado sí cumplió con exhibir el comunicado de la lista de productos permitidos en su establecimiento comercial, así como en su portal web.
- En cuanto al punto (iii), en tanto la imputación referida a la falta de entrega del Libro de Reclamaciones Físico fue archivada.
- En relación al punto (iv), en tanto la imposición de la sanción es una prerrogativa exclusiva de la Administración, la cual no se encuentra sujeta a solicitud del administrado.
- Respecto al punto (v) y (vi), corresponde informar que dicho pedido será evaluado en los posteriores acápites de la presente Resolución.

60. En este punto, luego de verificarse que Cineplanet incurrió en infracción al artículo 19° del Código; corresponde ordenar las siguiente medidas correctivas:

- En atención al literal f) del artículo 116° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, permitir a los consumidores el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de este establecimiento, siempre y cuando sean similares a las vendidas por Cineplanet.

- En atención al literal f) del artículo 116° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, capacitar a su personal de la sede "Piura Real Plaza", a conocer y ejecutar lo establecido en los términos y condiciones respecto a las reglas de ingreso al cine, para tales efectos, deberá presentar antes este OPS cualquier medio de prueba destinado a acreditar dicha capacitación, como podría serlo un registro de asistentes.

IV.5. Graduación de sanción

61. De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, el análisis de las sanciones a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.

- **Respecto al impedimento de ingreso de la *Inca Kola de un (1) litro* (infracción al artículo 19° del Código)**

Etapa I: Multa base (m)	Etapa II: multa preliminar (M)
La infracción denunciada se encuentra vinculada a "*Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio sea menor a (1) UIT si son analizadas por los OPS",* siendo el precio de las dos (2) entradas adquiridas para la función "Dragon Ball Daima" el monto de S/ 15,00, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada es "**bajo**" (Cuadro 16).	No corresponde aplicar circunstancias agravantes o atenuantes de la sanción, por lo que la multa preliminar (M) es **3,49 UIT**.
	Etapa III: multa final (M*)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

Este Despacho acudió al Padrón de Contribuyentes de la SUNAT del año 2023, proporcionado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, en el cual se puede advertir que Cineplanet tiene la condición de **gran empresa**. **PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC** RUC: 20,429,683,581 *Colocar el RUC del sancionado.* Nombre o razón social 1/: CINEPLEX S.A Tamaño de empresa 2/: Gran empresa Facturación anual máxima (S/) 3/: 99,000,000 Notas: - El presente archivo solo incluye datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat donde se especifica el tamaño de empresa. - Los datos del Padrón de Contribuyentes de la Sunat no necesariamente coinciden con los señalados en el Top 10 000. 1/ Nombre o razón social del contribuyente asociado al RUC según la Sunat. 2/ Tamaño de empresa en el 2023 del contribuyente asociado al RUC según la Sunat. 3/ Variable incorporada por la OEE. Es la facturación anual máxima en soles asociada al tamaño de empresa correspondiente. Para la gran empresa, se considera una facturación máxima de 20 000 UIT o 99 000 000 soles. Fuente: Padrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) del 2023. En consecuencia, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT (Cuadro 18). Tomando en consideración que el factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendería a **3,49 UIT**.	La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de **3,49 UIT**.

IV.6. Costas y costos del procedimiento

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

63. Cineplanet deberá cumplir con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00[23], en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.

64. En el plazo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo anterior, Cineplanet deberá acreditar el pago de costas ante este Órgano Resolutivo. En caso de incumplimiento se le podrá imponer una multa coercitiva no menor de una (01) UIT, conforme a lo señalado en el artículo 118° del Código.

65. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, Para ello, deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos competente.

V. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Desestimar el cuestionamiento formulado por el señor Alexandro Pingo Elias, respecto de los medios probatorios ofrecidos por Cineplex S.A.; ello, de acuerdo a los argumentos expuestos en la cuestión previa de la presente Resolución.

SEGUNDO: Desestimar el cuestionamiento formulado por el señor Alexandro Pingo Elias, referido a que la falta de presentación de las grabaciones de la cámara de video controvertidas no fue debidamente justificada por Cineplex S.A.; ello, de acuerdo a los argumentos expuestos en la cuestión previa de la presente Resolución.

[23] Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

TERCERO: Sancionar a Cineplex S.A. con **3,49 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que impidió el ingreso del denunciante con una *Inca Kola de 1 Litro* a la función "*Dragon Ball Daima*" en su establecimiento de CP Piura Real Plaza el 23 de enero de 2025.

CUARTO: Archivar el procedimiento administrativo iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor Alexandro Pingo Elias contra Cineplex S.A., por presunta infracción al artículo 2.2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a que no habría informado oportunamente a través de un aviso o cartel de la "lista de productos permitidos" en su establecimiento de Piura Real Plaza.

QUINTO: Archivar el procedimiento administrativo iniciado en mérito de la denuncia presentada por el señor Alexandro Pingo Elias contra Cineplex S.A., por presunta infracción al artículo 152° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, complementado por el artículo 4° del Reglamento del Libro de Reclamaciones en el extremo referido a que su personal no habría entregado el 23 de enero de 2025 el Libro de Reclamaciones Físico, y en su lugar, le brindó un QR que lo dirigió al libro de reclamaciones virtual.

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

- Permitir a los consumidores el ingreso a las salas de cine con alimentos y/o bebidas adquiridas fuera de este establecimiento, siempre y cuando sean similares a las vendidas por Cineplanet.
- Capacitar a su personal de la sede "Piura Real Plaza", a conocer y ejecutar lo establecido en los términos y condiciones respecto a las reglas de ingreso al cine, para tales efectos, deberá presentar antes este OPS cualquier medio de prueba destinado a acreditar dicha capacitación, como podría serlo un registro de asistentes.

Cineplex S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Ordenar a Cineplex S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00[24]. En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitablemente ello al consumidor.

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

OCTAVO: Requerir a Cineplex S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa[25], de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento

[24] Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

[25] Los únicos medios de pago son los siguientes y debe proporcionar para estos efectos el número de CUM para identificar la multa:

Pago en ventanilla en el **Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú**	Pago en línea – Internet **(solo para clientes de Banco de Crédito del Perú)**	**A través de Págalo.pe del Banco de la Nación**
1. Indicar que realizará en pago de una multa impuesta por el Indecopi. Cuenta "Indecopi-Multas". 2. Brindar el número de CUM correspondiente.	Seguir los siguientes pasos: 1. Seleccionar pagos y transferencias. 2. Seleccionar pago de servicios. 3. Seleccionar Instituciones (Indecopi).	* Págalo.pe (app) o Págalo.pe (web) 1. Buscar entidad: INDECOPI. 2. Seleccionar Multas Indecopi. 3. Digitar el Código de Identificación (CUM).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe

Administrativo General[26], bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo[27]. El denunciado solo pagará el 75 % de las multas si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.[28]

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, contra lo dispuesto por la presente jefatura procede el recurso impugnativo de apelación. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación[29], caso contrario la resolución quedará consentida[30].

DÉCIMO: Informar a las partes que, conforme se dispone en el artículo 34 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor[31], las resoluciones de los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor que ponen fin al procedimiento no requieren de una declaración de consentimiento expreso.

Si paga en Banco de la Nación, deberá indicar el código de transacción 3711 + el número de CUM. 3. Verificar que la constancia del pago indique el número de CUM correcto.	4. Seleccionar el concepto de pago (multas). 5. Ingresar el número de CUM. 6. Ingresar el monto a pagar.	4. Seleccionar el monto a pagar. 5. Seleccionar el medio de pago (Visa, Mastercard, American Express o Bim).

Cualquier abono que no se efectúe en la forma señalada en el cuadro anterior, no será considerado para efectos de la cancelación de la multa. En caso no se cuente con el número de CUM o se presente cualquier inconveniente al pretender efectuar el pago en las modalidades indicadas, será necesario que se comunique inmediatamente a los anexos 7814, 7825 y 7829, así como a la siguiente dirección: controldemultas@indecopi.gob.pe.

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

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

[28] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa
Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

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

[30] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**
Artículo 222. Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

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

DÉCIMO PRIMERO: Disponer la inscripción de Cineplex S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°[32] del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Firma Digital
Indecopi
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por SANCHEZ FONSECA Cecilia Violeta FAU 20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.06.2025 12:41:25 -05:00

CECILIA VIOLETA SÁNCHEZ FONSECA
Jefa
Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos
de Protección al Consumidor N° 3

Informar que la presente **Resolución fue firmada de forma digital**, ello de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, conforme puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.[33]

---

32 **LEY Nº 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución. La información del registro es de acceso público y gratuito.

33 **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES (DECRETO SUPREMO Nº 052-2008-PCM)**
TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES
Artículo 1.- Del objeto
El objeto de la presente norma es regular, para los sectores público y privado, la utilización de las firmas digitales y el régimen de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica, que comprende la acreditación y supervisión de las Entidades de Certificación, las Entidades de Registro o Verificación, y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido; de acuerdo a lo establecido en la Ley Nº 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, modificada por la Ley Nº 27310, en adelante la Ley. Reconociendo la variedad de modalidades de firmas electrónicas, la diversidad de garantías que ofrecen, los diversos niveles de seguridad y la heterogeneidad de las necesidades de sus potenciales usuarios, la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica no excluye ninguna modalidad, ni combinación de modalidades de firmas electrónicas, siempre que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 2 de la Ley.
(…)
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800
Web: www.indecopi.gob.pe