



RESOLUCIÓN FINAL N° 0426-2025/PS3

DENUNCIANTES : JESÚS ENRIQUE COLOMA PALACIOS
(EL SEÑOR JESÚS COLOMA)
GIANCARLOS XAVIER COLOMA PALACIOS
(EL SEÑOR GIANCARLOS COLOMA)
BLANCA ESTEFANIS MONTOYA RAMOS
(LA SEÑORA MONTOYA)

DENUNCIADOS : CINEPLEX S.A.¹
(CINEPLANET)

MATERIAS : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
DEBER DE IDONEIDAD
INFORMACIÓN FALSA O QUE INDUCE A ERROR
DEBER DE INFORMACIÓN
ALLANAMIENTO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS

SANCIONES:

- **3,49 Unidades Impositivas Tributarias**, infracción al artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que impidió el ingreso de los denunciantes a la función de “Kung Fu Panda 4”, programada para el 27 de marzo de 2024, con piqueos embolsados.
- **Amonestación**, por infracción al artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que, el brindó información contradictoria relacionada a que solo permitían el ingreso de productos similares en presentación y cantidad a los que comercializa en su establecimiento; sin embargo, posteriormente, se retractó de la información brindada a los denunciantes el 27 de marzo de 2024
- **Amonestación**, por infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, toda vez que, el 27 de marzo de 2024, no brindó información clara y precisa de los motivos por los cuales no podían ingresar a la función con los piqueos.

Lima, 27 de febrero de 2025

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N° 1 de fecha 12 de diciembre de 2024, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS), inició un procedimiento administrativo sancionador contra Cineplanet, por presuntas infracciones a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), resolviendo lo siguiente:

SEGUNDO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 2 de mayo de 2024, presentada por los señores Jesús Enrique Coloma Palacios, Giancarlos Xavier

¹ R.U.C. N° 20429683581.



Coloma Palacios y la señora Blanca Estefanis Montoya Ramos, 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, toda vez que, habría impedido el ingreso de los denunciantes a la función de "Kung Fu Panda 4", programada para el 27 de marzo de 2024, con piqueos embolsados.
 - (ii) El artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría brindado información contradictoria relacionada a que solo permitían el ingreso de productos similares en presentación y cantidad a los que comercializa en su establecimiento; sin embargo, posteriormente, se retractó de la información brindada a los denunciantes el 27 de marzo de 2024.
 - (iii) El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, no habría brindado, el 27 de marzo de 2024, información clara y precisa de los motivos por los cuales no podían ingresar a la función con los piqueos.
2. El 29 de enero de 2025, Cineplanet se apersonó al procedimiento; y, se allanó a las imputaciones a los artículos 2° y 3° del Código, atribuidas en su contra; asimismo, solicitó la imposición de una amonestación.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3. Este OPS considera que debe determinar si:

- (i) Cineplanet infringió lo dispuesto en los artículos 2° y 3° del Código, en mérito del allanamiento formulado;
- (ii) Cineplanet infringió lo dispuesto en el artículo 19 del Código;
- (iii) corresponde ordenar la medida correctiva solicitada por la parte denunciante;
- (iv) corresponde imponer una sanción; y,
- (v) corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1. Sobre el allanamiento formulado por Cineplanet

4. En sus descargos, Cineplanet se allanó a las siguientes imputaciones de cargos efectuadas en su contra:
- (i) El artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, habría brindado información contradictoria relacionada a que solo permitían el ingreso de productos similares en presentación y cantidad a los que comercializa en su establecimiento; sin embargo, posteriormente, se retractó de la información brindada a los denunciantes el 27 de marzo de 2024.
 - (ii) El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, no habría brindado, el 27 de marzo de 2024, información clara y precisa de los motivos por los cuales no podían ingresar a la función con los piqueos.
5. Por tanto, sin necesidad de mayor análisis, corresponde declarar responsable a Cineplanet por las infracciones al Código, en mérito del allanamiento formulado, de conformidad con lo establecido en el



tercer párrafo del numeral 3) del artículo 112° del Código y el literal d) del artículo 29° de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI².

6. Cabe precisar que, Cineplanet no puede apelar la resolución que se emita acogiendo dicha pretensión; de lo contrario, su recurso será declarado improcedente por “falta de agravio”, de conformidad con lo establecido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) en el Precedente de Observancia Obligatoria³.

III.2. Supuesto por analizar: Deber de Idoneidad

III.2.1. Marco Legal Aplicable

7. El artículo 19° del Código⁴, establece que los proveedores responden por la calidad e idoneidad de los productos y/o servicios que ofrecen en el mercado.
8. De acuerdo con el artículo 18° del Código⁵, 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.

III.2.2. Presunta infracción por analizar: Cineplanet habría impedido el ingreso de los denunciantes a la función de “Kung Fu Panda 4”, programada para el 27 de marzo de 2024, con piqueos embolsados

9. Los denunciantes manifestaron que el 27 de marzo de 2024, acudieron al local de Cineplanet ubicado en Centro Comercial La Rambla, a fin de ver la película “Kung Fu Panda 4”; sin embargo, al tratar de ingresar a la función con productos embolsados tales como, papas Lay’s, doritos y piqueos, personal de Cineplanet les impidió el ingreso, pese a sus reclamos.
10. En su defensa, Cineplanet señaló que:
 - No incurrió en la infracción materia de imputación, pues su representada restringió válidamente el ingreso de piqueos embolsados, tales como papas “Lay’s”, “Doritos” y “Cheetos” de conformidad

² Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

³ Precedente de Observancia Obligatoria aprobado por Resolución N° 1267-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023.

⁴ **LEY N° 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.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18°.- 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.



- con las políticas de ingreso de alimentos a nuestras salas de cine, las cuales se encuentran acorde con lo resuelto por el Indecopi a través de la Resolución N° 0219-2018/SPC-INDECOPI.
- Se encuentra cumpliendo todos los parámetros establecidos por la Sala Especializada en Protección al Consumidor respecto al ingreso de alimentos a sus salas de cine, toda vez que productos tales como: papas “Lay’s”, “Doritos” y “Cheetos” no se encuentran en la lista de productos que nuestra representada expende en sus complejos de cines, tal como es informado a través de nuestro portal web; así como, a través de afiches ubicados dentro de las salas de cine.
 - La Sala Especializada en Protección al Consumidor ha restringido el significado del término “similar” a que los productos no deben ser necesariamente de la misma marca que los productos que expende nuestra representada, pero en todos los casos, los productos admitidos tendrán que ser siempre del mismo tipo de producto que expende. Además, estos productos deberán guardar similitud en presentación y cantidad a los expendidos por su empresa.
 - Contrariamente a lo indicado por los denunciantes, los productos (papas “Lay’s”, “Doritos” y “Cheetos”) con los que pretendieron ingresar a las salas de cines no son productos iguales ni similares a los que expenden, dado que no comercializamos papas fritas embolsadas, doritos embolsados o Cheetos embolsados, razón, por la que mucho menos aún puede hablarse de productos con presentación o cantidad similares, pues primero debería acreditarse que los mismos son o iguales o similares.
11. 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.
12. La carga de la prueba recae tanto en el denunciante, que debe aportar pruebas documentales que respalden su denuncia, como en el proveedor, que puede exonerarse de responsabilidad si demuestra una causa objetiva y justificada, conforme a lo dispuesto en el numeral 173.2 del artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) ⁶ y el artículo 104° del Código⁷; por lo tanto, se considera que la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera:
- (i) **Acreditación del defecto:** corresponde al consumidor probar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,
 - (ii) **imputación del defecto:** acreditado el defecto, corresponderá al proveedor demostrar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque acreditó la existencia de hechos ajenos que no le eran imputables, como son el caso fortuito, la fuerza mayor, el hecho de terceros o la negligencia del propio consumidor.

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

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

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor. - El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. (...)



13. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:
- Entradas al cine para la función de “Kung Fu Panda 4” del 27 de marzo de 2024.⁸
 - Afiche en las salas de cine, donde se deja constancia de los productos ofrecidos.⁹
 - Boleta de Venta Electrónica N° 00269340.¹⁰
14. 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 afirman¹¹, salvo que exista prueba en contrario. En ese sentido, los documentos presentados por las partes se presumen válidos, considerando, adicionalmente, que no han sido observados por las contrapartes.
15. De la revisión de la documentación presentada, es posible verificar que los denunciante adquirieron tres (3) entradas para la función de “Kung Fu Panda 4”, programada para el 27 de marzo de 2024 a las 19:20 horas.
16. 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, gaseosa, hot dog, nachos y chocolates en diversas presentaciones.
17. 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:

⁸ Ver foja 39 (reverso) del expediente.

⁹ Ver foja 49 del expediente.

¹⁰ Ver foja 52 del expediente.

¹¹ **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.



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.

18. 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, sándwiches 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]

“(…)”

19. 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 consumidor. En tal sentido, no era ajena a la decisión contenida en la Resolución 0219-2018/SPC-INDECOPI, 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]

(...)"

20. 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.
21. Asimismo, conforme se señaló en el numeral 18 de la presente Resolución, dentro de la lista de productos que Cineplanet vende en sus establecimientos, y que se encuentran permitidos para su ingreso, son los nachos embolsados, que, de acuerdo con los usos y costumbres del mercado, son considerados como **"Snacks"**.



22. En ese sentido, no resultaba justificable que Cineplanet haya impedido el ingreso de los denunciantes a la función de "Kung Fu Panda 4", programada para el 27 de marzo de 2024, con papas lay's, doritos y piqueos, en tanto dichos productos son considerados como **"Snacks"** y, además, se encontraban embolsados, como el producto "nachos" que formaba parte de la lista de productos expendidos por Cineplanet.



23. 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 de los denunciantes a la función de “Kung Fu Panda 4”, programada para el 27 de marzo de 2024, con piqueos embolsados.

III.3. Medidas correctivas

24. Este órgano resolutivo se encuentra facultado a dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras¹² –las cuales tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior – y complementarias– que buscan revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
25. Adicionalmente, es preciso indicar que, de acuerdo con el artículo 114° del Código¹³, el Indecopi se encuentra facultado para ordenar medidas correctivas de oficio.
26. Al haberse verificado que Cineplanet ha cometido una infracción a los artículos 3° y 2° del Código, corresponde ordenar las siguientes medidas correctivas:
- (i) 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.
 - (ii) En atención al literal f) del artículo 116° del Código, corresponde ordenar como medida correctiva complementaria, capacitar a su personal de la sede “Centro Comercial la Rambla” ubicada en Avenida Brasil N° 702, distrito de Breña, 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.
27. Cabe señalar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor, con el fin de revertir y/o resarcir los efectos de la

¹² **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano 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.

¹³ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 114°.- Medidas correctivas

(...) Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada el procedimiento.

(...) Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



conducta infractora, siendo este acorde con el plazo con el que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi; además, debe considerarse que, dentro del expediente, no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.

28. La denunciada tiene la obligación de presentar ante el OPS los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva de una (1) a tres (3) UIT por incumplimiento de mandato, en los términos establecidos por el artículo 117° del Código¹⁴.

III.4. Graduación de la sanción

➤ Respecto a los extremos en que Cineplanet se allanó

29. En el artículo 112°¹⁵ del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo. En particular, se menciona cuál será la sanción por imponer en caso el proveedor se allana a las pretensiones formuladas o reconoce los hechos denunciados en su contra, siendo que, en caso dicho allanamiento o reconocimiento se formule en la oportunidad de presentación de descargos, la sanción a imponer podrá ser una Amonestación; caso contrario, la sanción será pecuniaria.
30. En atención a lo expuesto, y considerando que el allanamiento de Cineplanet se presentó dentro del plazo para la presentación de descargos (29 de enero de 2025), corresponde sancionar a Cineplanet con dos (2) Amonestaciones, conforme al siguiente detalle:

#	Infracciones	Sanciones
1	El artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento, en tanto que, brindó información contradictoria relacionada a que solo permitían el ingreso de	Amonestación

14

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

Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos

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

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

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

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308).

15

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

Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
 2. La probabilidad de detección de la infracción.
 3. El daño resultante de la infracción.
 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- (...)

	productos similares en presentación y cantidad a los que comercializa en su establecimiento; sin embargo, posteriormente, se retractó de la información brindada a los denunciantes el 27 de marzo de 2024.	
2	El artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento, toda vez que, el 27 de marzo de 2024, no brindó información clara y precisa de los motivos por los cuales no podían ingresar a la función con los piqueos.	Amonestación

➤ **Sobre que impidió el ingreso de los denunciantes a la función de “Kung Fu Panda 4”, programada para el 27 de marzo de 2024, con piqueos embolsados**

31. El 25 de febrero de 2021, se publicó el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, mediante el cual se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, de conformidad con los parámetros señalados en los anexos de dicha norma.
32. Habiéndose verificado en el presente caso la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer, teniéndose en consideración para su determinación las siguientes etapas: la estimación de la multa base (m), la valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F) y el ajuste de la multa preliminar (M) conforme a los topes máximos legales.
33. A fin de cumplir con ello, la normativa en mención establece que los órganos resolutores del INDECOPI deberán considerar para la estimación de las multas a imponer las siguientes metodologías¹⁶: (a) Método basado en valores preestablecidos; (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado; y, (iii) Método *ad hoc*.
34. En esa línea, el método basado en valores preestablecidos será aplicado ante la verificación concurrente de las siguientes características relacionadas con la infracción: (i) se desarrolló por un período menor a dos años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor a nivel nacional.
35. En ese sentido, el análisis de las sanciones a imponer en el presente caso se desarrollará siguiendo los parámetros correspondientes al método basado en valores preestablecidos.
- **Etapas I: Multa base (m):** Para determinar la multa base (m) se considera que la infracción denunciada se encuentra vinculada a *“Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS”* - dado que el valor de las entradas no superó a (1) UIT, por lo que el nivel de afectación de la infracción analizada es **“baja”**, de acuerdo a lo establecido en el Cuadro 16:

¹⁶

DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM
DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.

(...)

La metodología para la determinación de la Multa Base (m) de los OR del INDECOPI considera los siguientes tres tipos de aproximaciones:

- Método basado en valores preestablecidos;
- Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado.
- Método *ad hoc*

Ahora bien, el referido Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, establece que los rangos de facturación deben considerarse en función de las ventas o ingresos percibidos por el infractor del año en el que se cometió la infracción (en caso de tratarse de un ejercicio concluido), o en su defecto, el del inmediato anterior. De no contar con la mencionada información, puede realizarse una estimación de dichas ventas o ingresos en base a la mejor información disponible.

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

PADRÓN SUNAT (2023): BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL POR RUC		
RUC	20,429,683,581	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, al tener la condición de **gran empresa**, el monto preestablecido de la sanción que le corresponde es de 3,49 UIT²⁸.

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o Persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Muy Baja	1,01	1,09	2,02	3
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49
Moderada	2,02	2,42	3	3,78
Alta	3,01	3,07	3,95	4,01
Muy Alta	5,13	5,46	5,47	5,48

Tomando en consideración que factor de duración es de 1,0, al ser una infracción de naturaleza instantánea; por consiguiente, la multa base (m) ascendía a 3,49 UIT.

- **Etapla II: multa preliminar (M):** El OPS considera que no corresponde aplicar circunstancias atenuantes de la sanción, en tanto no se advierten factores agravantes o atenuantes que deban considerarse como criterios de graduación de la multa base.
- **Etapla III: multa final (M*):** La infracción objeto de graduación no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) es de 3,49 UIT.

III.5. Costas del procedimiento

²⁸ Ver cuadro 18 del decreto supremo bajo análisis.



36. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁷ dispone que es potestad de la autoridad administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el Indecopi.
37. Cineplanet deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, con pagar directamente a los denunciantes las costas del procedimiento que a la fecha ascienden a S/ 36,00¹⁸. En caso tal pago se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor deberá comunicar indubitadamente ello a los consumidores.
38. Cineplanet 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 Código¹⁹.
39. De considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán solicitar el reembolso de los costos en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos, cuya evaluación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°1.

III.6. Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

40. El artículo 119° del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución²⁰.

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos. - En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. (...)
En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Artículo modificado por el Artículo 3 de la Ley N° 30056, publicada el 02 julio 2013).

¹⁸ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

¹⁹ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.
(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

²⁰ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones .- El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.



41. En razón de lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Cineplanet, en mérito del allanamiento formulado, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

IV. RESOLUCIÓN

PRIMERO: Sancionar a Cineplex S.A. con **Amonestación**, por infracción al artículo 3° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, en tanto que, el denunciado brindó información contradictoria relacionada a que solo permitían el ingreso de productos similares en presentación y cantidad a los que comercializa en su establecimiento; sin embargo, posteriormente, se retractó de la información brindada a los denunciantes el 27 de marzo de 2024

SEGUNDO: Sancionar a Cineplex S.A. **Amonestación**, por infracción al artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, considerando el allanamiento formulado, toda vez que, el 27 de marzo de 2024, no brindó información clara y precisa de los motivos por los cuales no podían ingresar a la función con los piqueos.

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 de los denunciantes a la función de "Kung Fu Panda 4", programada para el 27 de marzo de 2024, con piqueos embolsados

CUARTO: 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:

- (i) 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.
- (ii) Capacitar a su personal de la sede "Centro Comercial la Rambla" ubicada en Avenida Brasil N° 702, distrito de Breña, 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.

QUINTO: Ordenar a Cineplex S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con el pago de las costas de esta instancia directamente a las partes denunciantes, monto ascendente a S/ 36,00. En caso tal devolución se realice a través de un mecanismo no directo (por ejemplo, telegiro), el proveedor comunicará, indubitablemente, ello, a los consumidores. La evaluación de las solicitudes de liquidación estará a cargo del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

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 hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para su cumplimiento, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva no menor de una (1) UIT por incumplimiento del pago de costas, de acuerdo con lo señalado en artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



SEXTO: 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 notificación²¹, caso contrario la resolución quedará consentida²².

SÉPTIMO: 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 Consumidor²³, 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.

OCTAVO: 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°²⁴ del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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

²¹ **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.
(...)

²² **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.

²³ **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.
(...)

²⁴ **LEY N° 29751, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.



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.²⁵

25

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

Artículo 1.- Del objeto

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

(...)

Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. En tal sentido, cuando la ley exija la firma de una persona, ese requisito se entenderá cumplido en relación con un documento electrónico si se utiliza una firma digital generada en el marco de la Infraestructura Oficial de la Firma Electrónica. Lo establecido en el presente artículo y las demás disposiciones del presente Reglamento no excluyen el cumplimiento de las formalidades específicas requeridas para los actos jurídicos y el otorgamiento de fe pública.