

Corte Suprema de Justicia de la República
Quinta Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

TEMA: LIBRO DE RECLAMACIONES

SUMILLA: La instancia superior de mérito brindó un sentido erróneo del artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual si bien establece que los proveedores virtuales deben contar con un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en sus portales web, este mandato no soslaya la obligación que tienen estos mismos proveedores para incorporar este instrumento en aquellos medios virtuales (establecimientos) que les sirvan para desarrollar sus actividades de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores, desconociendo indebidamente lo previsto en el numeral 3.2. del artículo 3 y el artículo 4 de la anotada norma. Sostener lo contrario, implicaría dejar en indefensión a los consumidores del servicio brindado por la empresa demandante, no obstante, conforme al principio pro consumidor, contenido en el numeral 2 del artículo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Estado debe ejercer una acción tuitiva a favor de los consumidores.

PALABRAS CLAVE: Libro de reclamaciones para proveedores virtuales, portal web, defensa del consumidor.

Lima, dos de septiembre de dos mil veinticuatro

**LA QUINTA SALA DE DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL
TRANSITORIA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA
REPÚBLICA**

I. VISTA

La causa número veinte mil cuatrocientos sesenta y tres guion dos mil veintidós, Lima; en audiencia pública de la fecha; y luego de verificada la votación de acuerdo a ley, emite la siguiente sentencia:

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

Objeto del recurso de casación

Viene a conocimiento de esta Sala Suprema el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, mediante escrito del seis de mayo de dos mil veintidós (fojas quinientos cuatro a quinientos dieciséis del expediente judicial electrónico - EJE¹), contra la sentencia de vista contenida en la resolución número veintidós, de fecha dieciocho de marzo de dos mil veintidós (fojas cuatrocientos ochenta y tres a cuatrocientos noventa y cuatro), emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, que **revocó** la sentencia de primera instancia comprendida en la resolución número doce, de fecha veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno (fojas trescientos dieciocho a trescientos veintinueve), que declaró infundada la demanda; y, **reformándola** declara **fundada** la demanda.

Antecedentes

1.1. De la demanda

Easy Taxi Perú Sociedad Anónima Cerrada interpone demanda contencioso administrativa mediante escrito presentado el cinco de marzo de dos mil diecinueve (fojas noventa a ciento catorce), subsanada el nueve de abril de dos mil diecinueve (fojas ciento diecinueve a ciento veintiuno). Postuló las siguientes pretensiones:

Pretensión principal: Se declare la nulidad parcial de la Resolución N.º 203-2019/SPC-INDECOPI del veintitrés de enero de dos mil diecinueve,

¹ En adelante, todas las citas remiten a este expediente, salvo indicación contraria.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

en los extremos que i) Sanciona a Easy por la presunta infracción al artículo 150 de la Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor en relación al artículo 4-B del Reglamento de Libro de Reclamaciones, al no implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil; y, ii) Condena a Easy al pago de costas y costos del procedimiento a favor del Instituto de Derecho Ordenador del Mercado.

Pretensión accesoria: Solicita se declare fundado el recurso de apelación interpuesto por Easy Taxi Perú Sociedad Anónima Cerrada y, en consecuencia, se proceda a dejar sin efecto las sanciones y medidas correctivas impuestas por la Comisión de Protección al Consumidor.

Como fundamentos de la demanda, señala lo siguiente:

- a) La parte demandante sostiene que ni el Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como el Reglamento del Libro de Reclamaciones, han previsto de forma expresa la tipificación de la conducta de contar un libro de reclamaciones virtual en un aplicativo móvil como conducta sancionable. Por el contrario, indica que tanto la Ley [el Código] como el Reglamento del Libro de Reclamaciones [que por vía reglamentaria especificó la conducta del artículo 150 del Código] no previeron o establecieron la obligación o conducta en relación a los aplicativos móviles, sino únicamente respecto de los portales y páginas web.
- b) Sostiene que la inclusión de la aplicación móvil en el concepto de portal web, regulado en el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, conllevaría a forzar y extender la conducta [por analogía y extensión] expresamente regulada en los artículos 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor y 4-B del

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

Reglamento del Libro de Reclamaciones, a la conducta inexistente de contar con un libro de reclamaciones virtual en un aplicativo móvil. En este caso, indica que se les estaría sancionando y se habría determinado una infracción aplicando por analogía una norma del ordenamiento jurídico vigente.

- c) Alega que de ninguna manera debe confundirse un aplicativo móvil con una aplicación web, no solo por su naturaleza, sino por su plataforma de uso [PC o computador vs. un aplicativo móvil que se emplea en un celular, smartphone o tableta electrónica, o en general un aparato móvil]. Por lo tanto, indica que no es posible tomar por cierta la definición citada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, la cual señala que los portales web incluyen aplicaciones; sino que, al decir aplicaciones, se está refiriendo únicamente a ventanas de aplicaciones o ventanas web [y de ninguna manera a una aplicación móvil].
- d) Argumenta que, la Sala Superior no tomó en cuenta la real naturaleza técnica y diferencia entre uno y otro elemento, y ha considerado, erróneamente, en su punto resolutivo trigésimo cuarto, que cuando la definición de portal web como se refiere a “aplicaciones”, se trataría de aplicaciones móviles. Consecuencia de todo ello es que la resolución vulnera el principio de razonabilidad, el mismo que se expresa como un mecanismo de control o interdicción de la arbitrariedad, exigiendo que las decisiones que adopte la administración se sustenten en una base objetiva; asimismo, alega que se vulnera el principio de interdicción de todo poder ejercido en forma arbitraria e injusta, convirtiéndose así en una motivación

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

incongruente y contradictoria con la realidad que ha de servir de base a toda decisión.

- e) Finalmente, sostiene que la Sala ha ignorado completamente los pronunciamientos de la Comisión de Fiscalización de Competencia Desleal y de la Comisión de Protección al Consumidor, quienes habrían reconocido que EASY TAXI no presta un servicio de transporte; lo cual resulta una manifiesta vulneración al principio de predictibilidad y confianza legítima, recogidos en el artículo IV numeral 1.15 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N.º 27444.

1.2. Sentencia de primera instancia

El Vigésimo Sexto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, mediante sentencia contenida en la resolución doce, del veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno (fojas trescientos dieciocho a tres a trescientos veintinueve), declara infundada la demanda.

Como fundamentos, la sentencia de primera instancia señala lo siguiente:

- a) Señala que, de acuerdo al artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones, se advierte que el Libro de Reclamaciones Virtual deberá ser implementado por los proveedores virtuales, no verificándose que haya sido un hecho cuestionado en las resoluciones de primera y segunda instancia adjuntadas al presente, que EASY TAXI realice sus relaciones de consumo ofreciendo servicios de transporte de pasajeros a través de su aplicativo móvil; asimismo, según lo alegado por EASY TAXI,

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

tampoco es un hecho controvertido el que no cuenten con un Libro de Reclamaciones incorporado en dicho aplicativo.

- b) El Juez de primera instancia advierte que, si bien en proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo, considera que la entidad administrativa no ha aplicado analogía en la imputación realizada al usuario, pues resulta congruente señalar que al referirse la norma a “portal web”, éste incluye o vinculará también a aquellos accesos o información a los que el portal web te remita o dirija, tal y como lo puede ser la indicación de descarga de un determinado aplicativo móvil a los teléfonos celulares de los consumidores [independientemente de que a dicho aplicativo solo se pueda acceder directamente desde un teléfono móvil o desde algún otro aparato móvil con acceso a internet].
- c) Señala que, es a través del aplicativo móvil que los consumidores solicitan el servicio de transporte, siendo que la norma es clara en señalar que todos los proveedores virtuales que establezcan relaciones de consumo deben contar con el libro de reclamaciones virtual respectivo y, en el presente caso, independientemente de donde se encuentre alojado, la empresa denunciada tampoco acredita siquiera que tenga implementado dicho libro, a fin de permitir el registro de reclamos por parte de los consumidores, lo cual va en contra de la finalidad de la misma norma, pues dejaría en indefensión a los que solicitan dicho servicio ante posibles interposiciones de reclamos por defectos en la prestación realizada.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

- d) Señala que, la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones virtual no solo alcanzaría a las páginas web, sino a todo proveedor virtual, como el caso de EASY TAXI [lo cual –reiteramos– no se encuentra en discusión]. Sin perjuicio de todo lo expuesto y, aún en el supuesto negado de que se pueda considerar lo contrario, el Juzgado indica que, conforme al principio pro consumidor [numeral 2 del artículo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor], el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores, siendo que, en caso de duda insalvable en el sentido de las normas, deberá interpretarse en el sentido, más favorable al consumidor.
- e) El Juzgado señala que, la incorporación de un libro de reclamaciones virtual en el software del aplicativo, no necesariamente alude a una inexistencia previa de regulación al respecto, sino que por el contrario, dichas precisiones pueden concordar e ir en línea con lo ya regulado por la normativa del consumidor en cuanto a este tipo de servicios y la obligación de los proveedores virtuales de contar con un libro de reclamaciones virtual, tal y como lo establecería el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

1.3. Sentencia de vista

Conocida la causa en segunda instancia, la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la referida corte, mediante la sentencia contenida en la resolución número veintidós, de fecha dieciocho de marzo de dos mil veintidós (fojas

Corte Suprema de Justicia de la República
Quinta Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

cuatrocientos ochenta y tres a cuatrocientos noventa y cuatro), resuelve lo siguiente:

REVOCAR la sentencia contenida en la Resolución Doce de fecha 24 de agosto de 2021, que declaró infundada la demanda, REFORMÁNDOLA se declara fundada la demanda, en consecuencia NULA PARCIALMENTE la Resolución N° 0203-2019/SPC-INDECOPI de fecha 23 de enero de 2019, en los extremos que sanciona a Easy Taxi por la presunta infracción al artículo 150º de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación al artículo 4º B del Reglamento de Libro de Reclamaciones, al no implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil y la condena al pago de costas y costos del procedimiento a favor del Instituto de Derecho Ordenador del Mercado (IDOM); debiendo la autoridad administrativa emitir nueva resolución conforme a las consideraciones expuestas en la presente sentencia.

Los argumentos de la sentencia de vista son los siguientes:

- a) Señala que, un aplicativo móvil no se encuentra comprendido en el concepto de portal web, puesto que, si bien coincide en el uso de la red de internet, por su naturaleza funciona de manera diferente, entonces no se encuentra comprendido en la obligación establecida en el artículo 4-B del Reglamento.
- b) Refiere que, el artículo 4-B del Reglamento de Libro de Reclamaciones, precisa que, en el caso de los proveedores virtuales, el libro de reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo, tipificando la infracción con sujeción a la ley que lo ha autorizado. La Sala señala que, habiéndose establecido que la definición de portal web, no comprende a los aplicativos móviles o app, se advierte que se ha producido la alegada afectación a los principios de legalidad y tipicidad, en tanto que, al no estar expresamente previsto que los aplicativos móviles o app cuenten con un libro de reclamaciones virtual, no es posible su sanción administrativa por carecer de ello.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

- c) Señala que, al haberse establecido que el supuesto contenido en la norma que, en caso de proveedores virtuales, el libro de reclamaciones deberá estar alojado en la página de inicio del portal web, no se cumple; en tanto que las aplicaciones móviles no son portales web, sino programas o software creados específicamente para una funcionalidad específica. Asimismo, advierte que la finalidad de la norma es la de proteger a los consumidores que acceden a los establecimientos comerciales, físicos o virtuales; sin embargo, quienes hacen uso de sus servicios a través de estos aplicativos móviles, no lo están; es por ello que se recomienda a la administración se actualice y reglamente la norma, de acuerdo con dicha finalidad y los avances tecnológicos.

1.4. Causales por las cuales se ha declarado procedente el recurso de casación

Mediante auto calificadorio del seis de marzo de dos mil veinticuatro (fojas ciento cuarenta y ocho a ciento cincuenta y uno y reversos del cuaderno de casación), la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República declaró procedente el recurso de casación interpuesto por **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, por las siguientes causales²:

a) *Infracción normativa del artículo 139º, inciso 5, de la Constitución Política del Estado.*

Se señala que la Sala ha efectuado una interpretación errada del artículo 115.7 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, lo que configura una motivación aparente de la sentencia recurrida. En efecto se incurre en el supuesto de falta de motivación al haber omitido fundamentar correctamente el sentido del fallo, en tanto que se limita a realizar una variación del pronunciamiento del juez indicando que las aplicaciones móviles no son portales web, sino programas o software

² Se transcriben las reseñas elaboradas en su oportunidad.

Corte Suprema de Justicia de la República
Quinta Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

creados para una funcionalidad específica, por lo que a estos proveedores virtuales no les resultaría aplicable el artículo 4B del Reglamento de Libro de Reclamaciones. Además, existe motivación incongruente, pues la Sala realiza un análisis en el que mezcla fundamentación referida a la asimetría informativa de parte de la empresa, para señalar que ello se da como consecuencia de que el servicio de transporte no es parte de su giro de negocio, lo cual más allá de tratarse de servicios distintos, no quita el hecho de que tratándose de una empresa que se dedica a la producción y comercialización de productos al por mayor, conoce perfectamente del servicio de transporte al cual acude, no existiendo por ende asimetría informativa. Con ello se acredita una vez más, que no se valoró la fundamentación efectuada en su recurso de apelación de sentencia, en el sentido que la demandante no ostentaba la calidad de consumidora en los términos del Código.

- b) *Infracción normativa del artículo IV, inciso 1, y artículo V, inciso 2, de la Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor; artículo 3º, numeral 3.2, y artículo 4º del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM.***

Sostiene que, los proveedores se encuentran obligados a implementar el Libro de Reclamaciones en todos los medios que utilicen para iniciar relaciones de servicio, incluso los de naturaleza virtual, como el caso de las aplicaciones móviles. Así, si bien el artículo 4-B del Reglamento citado, hace referencia a Libros de Reclamaciones Virtuales a través de portales web, ello no exime de la obligación impuesta en la misma norma sobre los proveedores que prestan servicios a través de aplicativos. El Libro de Reclamaciones constituye un elemento que es de obligatoria implementación para todo proveedor, no siendo posible la exoneración de este supuesto bajo ningún motivo pues la norma expresamente señala que los proveedores que utilicen medios virtuales para prestar establecer relaciones de consumo, deben implementar el libro de reclamaciones en cada uno de sus establecimientos. En tal sentido, la Sala Superior no puede eximir de esta obligación a los proveedores que prestan sus servicios a través de este medio, aduciendo que no se trataría de una página web, en los términos que señala la norma. Si bien el Reglamento no hace mención expresa a las aplicaciones móviles, como ya se mencionó, contiene dos disposiciones expresas que obligan a los proveedores de servicios por medios virtuales a implementar un Libro de Reclamaciones, como son sus artículos 3º, numeral 3.2 y 4º; de allí que no existió una vulneración al principio de la tipicidad como lo justificó el Colegiado Superior, pues una aplicación móvil evidentemente constituye un medio virtual en el cual se establecen relaciones de consumo y, por tanto, es considerado un establecimiento comercial, por lo que debe contar con un Libro de Reclamaciones, el cual, por la naturaleza propia del aplicativo, debe ser virtual. Entonces, no resulta entendible como la Sala de mérito concluye en que la exigencia de contar con un libro de reclamaciones de proveedores que ofrecen sus servicios a través de un portal web, no incluye a los aplicativos móviles o apps, pues una aplicación móvil evidentemente sigue siendo un medio virtual en el cual se establecen relaciones de consumo y, por tanto, es considerado un establecimiento comercial, por lo que debe contar con un Libro de Reclamaciones, el cual, por la naturaleza propia del aplicativo, debe ser virtual.

Por tanto, negar la obligación de Easy Taxi de implementar un Libro de Reclamaciones en el medio a través del que por excelencia presta servicios,

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

perjudica al consumidor, ya que lo obliga acudir a otros canales a través de los cuales no necesariamente se le ha brindado el servicio, como su portal web, debiendo tenerse en cuenta el Principio Pro Consumidor que establece, que en caso de duda sobre el sentido de una norma, se debe entenderla de la forma más favorable al consumidor, por lo que si existiera una duda sobre la condición de establecimiento de la aplicación móvil y, en consecuencia, de implementar un Libro de Reclamaciones en la misma, corresponde garantizar el derecho del consumidor a registrar sus reclamos.

II. CONSIDERANDO

PRIMERO. Consideraciones previas sobre el recurso de casación

Resulta pertinente hacer algunos apuntes sobre el recurso extraordinario de casación, que delimitan la actividad casatoria de esta Sala Suprema.

1.1. En primer lugar, debe tenerse en cuenta que el recurso extraordinario de casación tiene por objeto el control de las infracciones que las sentencias o los autos puedan cometer en la aplicación del derecho; partiendo a tal efecto de los hechos considerados probados en las instancias de mérito y aceptados por las partes, para luego examinar si la calificación jurídica realizada es la apropiada a aquellos hechos. No basta la sola existencia de la infracción normativa, sino que se requiere que el error sea esencial o decisivo sobre el resultado de lo decidido.

1.2. En ese entendido, la labor casatoria es una función de cognición especial, sobre vicios en la resolución por infracciones normativas que inciden en la decisión judicial. Supone el control de derecho, velando por su cumplimiento “y por su correcta aplicación a los casos litigiosos, a través de un poder independiente que cumple la función jurisdiccional”³, y revisando si los casos particulares que acceden a casación se resolvieron de acuerdo a la normatividad jurídica. Por ende, corresponde a los jueces de casación

³ HITTERS, Juan Carlos (2002). *Técnicas de los recursos extraordinarios y de la casación*. Segunda edición. La Plata, Librería Editora Platense; p. 166.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

cuidar que los jueces encargados de impartir justicia en el asunto concreto respeten el derecho objetivo en la solución de los conflictos.

1.3. Así también, habiéndose acogido entre los fines de la casación la función nomofiláctica, conviene precisar que esta no abre la posibilidad de acceder a una tercera instancia, ni se orienta a verificar un reexamen del conflicto ni supone la obtención de un tercer pronunciamiento por otro tribunal sobre el mismo petitorio y proceso. Es más bien un recurso singular que permite acceder a una corte de casación para el cumplimiento de determinados fines, como la adecuada aplicación del derecho objetivo al caso concreto y la uniformidad de la jurisprudencia nacional por la Corte Suprema de Justicia de la República.

1.4. Ahora bien, por causal de casación se entiende al motivo que la ley establece para la procedencia del recurso⁴, que debe sustentarse en aquellas anticipadamente señaladas en la ley. Puede, por ende, interponerse por apartamiento inmotivado del precedente judicial, por infracción de la ley o por quebrantamiento de la forma. Se consideran motivos de casación por infracción de la ley, la vulneración en el fallo de leyes que debieron aplicarse al caso, la falta de congruencia entre lo decidido y las pretensiones formuladas por las partes y la falta de competencia. Los motivos por quebrantamiento de la forma aluden a infracciones en el proceso, por lo que, en tal sentido, si bien todas las causales suponen una violación de la ley, también lo es que estas pueden darse en la forma o en el fondo.

⁴ MONROY CABRA, Marco Gerardo (1979). *Principios de derecho procesal civil*. Segunda edición. Bogotá, Editorial Temis Librería; p. 359.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

1.5. De otro lado, atendiendo que en el caso particular se ha declarado procedente el recurso de casación por causales de infracciones normativas procesales y materiales, corresponde en primer lugar proceder con el análisis de las infracciones de normas de carácter procesal —de orden constitucional y legal—, desde que si por ello se declarase fundado el recurso, su efecto nulificante implicaría la anulación de lo actuado hasta donde se advirtiera el vicio, con disposición, en su caso, de un nuevo pronunciamiento por el respectivo órgano de instancia, en cuyo supuesto carecerá de objeto emitir pronunciamiento sobre las infracciones normativas materiales invocadas por la parte recurrente en el escrito de su propósito; y si, por el contrario, se declarara infundadas las referidas infracciones, corresponderá emitir pronunciamiento respecto de las infracciones materiales.

SEGUNDO. Análisis de las causales casatorias de naturaleza procesal

La recurrente planteó la infracción normativa del artículo 139 (numeral 5) de la Constitución Política del Perú, que serán materia de desarrollo en el presente considerando. Así, tenemos:

2.1. El debido proceso, ha sido objeto de interpretación por la Corte Interamericana de Derechos Humanos (vinculante para el Perú en atención a la cuarta disposición final transitoria de la Constitución Política del Estado), la cual ha establecido:

[...] en su jurisprudencia que es consciente de que las autoridades internas están sujetas al imperio de la ley y, por ello, están obligadas a aplicar las disposiciones vigentes en el ordenamiento jurídico. Pero cuando un Estado es Parte de un tratado internacional como la Convención Americana, todos sus órganos, incluidos sus jueces, también están sometidos a aquél, lo cual les obliga a velar

Corte Suprema de Justicia de la República
Quinta Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

por que los efectos de las disposiciones de la Convención no se vean mermados por la aplicación de las normas contrarias a su objeto y fin [...].⁵

2.2. En ese entender, cabe señalar:

[...] que las garantías judiciales protegidas en el artículo 8º de la Convención, también conocidas como garantías procesales, este Tribunal ha establecido que para que en un proceso existan verdaderamente dichas garantías, es preciso que se observen todos los requisitos que sirvan para proteger, asegurar o hacer valer la titularidad o el ejercicio de un derecho [...], es decir, las condiciones que deben cumplirse para asegurar la adecuada defensa de aquellos cuyos derechos u obligaciones están bajo la consideración judicial [...].⁶

Asimismo, cabe precisar que las garantías procesales mínimas deben observarse en cualquier procedimiento cuya decisión pueda afectar los derechos de las partes. Resulta necesario manifestar que la sentencia emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos indica que:

Es un derecho humano el obtener todas las garantías que permitan alcanzar decisiones justas, no estando la administración excluida de cumplir con este deber. Las garantías mínimas deben respetarse en el procedimiento administrativo y en cualquier otro procedimiento cuya decisión pueda afectar los derechos de las personas [...].⁷

2.3. El numeral 3 del artículo 139 de la Constitución Política del Estado consagra como principio rector de la función jurisdiccional la observancia del debido proceso, el cual, conforme a la interpretación que reiteradamente ha sostenido la Corte Interamericana de Derechos Humanos, exige fundamentalmente que todo proceso o procedimiento sea desarrollado de tal forma que su tramitación garantice a las personas involucradas en este, las condiciones necesarias para defender adecuadamente y dentro de un plazo razonable los derechos u obligaciones sujetos a consideración. Del mismo modo, el artículo 8 de la

⁵ CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. “Caso Cabrera García y Montiel Flores vs. México”. Sentencia del veintiséis de noviembre de dos mil diez; párr. 225.

⁶ CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. “Caso J. vs. Perú”. Sentencia del veintisiete de noviembre de dos mil trece; párr. 258.

⁷ CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. “Caso Baena Ricardo y otros vs. Panamá”. Sentencia del dos de febrero de dos mil uno; párr. 127.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

Convención Americana sobre Derechos Humanos consagra los lineamientos del debido proceso legal, que se refiere al “[...] conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales a efectos de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto del Estado que pueda afectarlos [...]”⁸.

2.4. El derecho fundamental al debido proceso, tal como lo ha precisado el Tribunal Constitucional, es un derecho continente, pues comprende, a su vez, diversos derechos fundamentales de orden procesal. El referido tribunal señala que:

*El derecho al debido proceso supone el cumplimiento de las diferentes garantías y normas de orden público que deben aplicarse a todos los procesos o procedimientos, a fin de que las personas estén en condiciones de defender adecuadamente sus derechos ante cualquier acto estatal o privado que pueda afectarlos. Su contenido presenta dos expresiones: la formal y la sustantiva. En la de carácter formal, los principios y reglas que lo integran tienen que ver con formalidades estatuidas, tales como las que establecen el procedimiento preestablecido, el derecho de defensa y la motivación, etc. En las de carácter sustantiva o, estas están básicamente relacionadas con los estándares de razonabilidad y proporcionalidad que toda decisión judicial debe suponer. A través de esto último, se garantiza el derecho que tienen las partes en un proceso o procedimiento a que la resolución se sustente en la interpretación y aplicación adecuada de las disposiciones vigentes, válidas y pertinentes del orden jurídico para la solución razonable del caso, de modo que la decisión en ella contenida sea una conclusión coherente y razonable de tales normas.*⁹

2.5. Así también, el derecho al debido proceso, como ya se ha señalado, comprende entre otros derechos, el de motivación de las resoluciones judiciales, previsto en el numeral 5 del artículo 139 de la Carta Fundamental¹⁰, esto es, el de obtener una resolución fundada en derecho

⁸ CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. “Caso Casa Nina vs. Perú”. Sentencia del veinticuatro de setiembre de dos mil veinte; párr. 88.

⁹ Resolución recaída en el Expediente N.º 02467-2012-PA/TC, publicada en el portal web de la mencionada institución el diecinueve de enero de dos mil quince.

¹⁰ **Constitución Política del Estado**

Artículo 139. Principios de la Administración de Justicia

Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

[...]

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

mediante decisiones en las que los jueces expliciten en forma suficiente las razones de sus fallos, con mención expresa de los elementos fácticos y jurídicos que los determinaron, dispositivo que es concordante con lo preceptuado por los artículos 122 (inciso 3) y 197¹¹ del Código Procesal Civil, y el artículo 12 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial¹². Además, la exigencia de motivación suficiente garantiza que el justiciable pueda comprobar que la solución del caso concreto viene dada por una valoración racional de la fundamentación fáctica de lo actuado y la aplicación de las disposiciones jurídicas pertinentes, y no de una arbitrariedad de los magistrados, por lo que en ese entendido es posible afirmar que una resolución que carezca de motivación suficiente no solo infringe normas legales, sino también principios de nivel constitucional¹³.

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

¹¹ **Código Procesal Civil**

Artículo 122. *Las resoluciones contienen:*

[...]

3. *La mención sucesiva de los puntos sobre los que versa la resolución con las consideraciones, en orden numérico correlativo, de los fundamentos de hecho que sustentan la decisión, y los respectivos de derecho con la cita de la norma o normas aplicables en cada punto, según el mérito de lo actuado.*

Artículo 197. *Valoración de la prueba*

Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. Sin embargo, en la resolución sólo serán expresadas las valoraciones esenciales y determinantes que sustentan su decisión.

¹² **Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial**

Artículo 12. *Todas las resoluciones, con exclusión de las de mero trámite, son motivadas, bajo responsabilidad, con expresión de los fundamentos en que se sustentan. Esta disposición alcanza a los órganos jurisdiccionales de segunda instancia que absuelven el grado, en cuyo caso, la reproducción de los fundamentos de la resolución recurrida, no constituye motivación suficiente.*

¹³ El Tribunal Constitucional, en la sentencia del Expediente N.º 1480-2006-AA/TC, publicada el dos de octubre de dos mil siete en el diario oficial *El Peruano*, ha puntualizado que:

[...] *el derecho a la debida motivación de las resoluciones importa que los jueces, al resolver las causas, expresen las razones o justificaciones objetivas que los llevan a tomar una determinada decisión. Esas razones, [...] deben provenir no sólo del ordenamiento jurídico vigente y aplicable al caso, sino de los propios hechos debidamente acreditados en el trámite del proceso. Sin embargo, la tutela del derecho a*

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

2.6. Sobre el proceso regular en su expresión de motivación escrita de las resoluciones judiciales, entiende el Tribunal Constitucional¹⁴ que una motivación defectuosa puede expresarse en los siguientes supuestos:

a) Falta de motivación propiamente dicha: Cuando se advierte una total ausencia de motivación en cuanto a la decisión jurisdiccional emitida en el caso materia de conflicto, sea en el elemento fáctico y/o jurídico;

b) Motivación aparente: Cuando el razonamiento en la sentencia sea inconsistente, sustentado en conclusiones vacías que no guardan relación con el real contenido del proceso; **c) Motivación insuficiente:** Cuando se vulnera el principio lógico de la razón suficiente, es decir, el sentido de las conclusiones a las que arriba el juzgador no se respalda en pruebas fundamentales y relevantes, de las cuales este debe partir en su razonamiento para lograr obtener la certeza de los hechos expuestos por las partes y la convicción que lo determine en un sentido determinado, respecto de la controversia planteada ante la judicatura; y **d) Motivación defectuosa en sentido estricto:** Cuando se vulnera las leyes del hacer/pensar, tales como la de no contradicción (nada puede ser y no ser al mismo tiempo), la de identidad (correspondencia de las conclusiones a las pruebas), y la del tercio excluido (una proposición es verdadera o falsa, no hay tercera opción), entre otros, omitiendo los principios elementales de la lógica y la experiencia común.

2.7. Asimismo, el derecho a la motivación de las resoluciones judiciales tiene como una de sus expresiones el **principio de congruencia**, legislado en el numeral 6 del artículo 50 del Código Procesal Civil, concordante con

la motivación de las resoluciones judiciales no debe ni puede servir de pretexto para someter a un nuevo examen las cuestiones de fondo y decididas por los jueces ordinarios.

¹⁴Resolución del referido tribunal recaída en el Expediente N.º 0728-2008-PHC/TC, publicada el ocho de noviembre de dos mil ocho en el diario oficial *El Peruano*.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

el artículo VII del título preliminar del mismo cuerpo normativo, el cual exige la identidad que debe mediar entre la materia, las partes, los hechos del proceso y lo resuelto por el juzgador, en virtud de lo cual los jueces no pueden otorgar más de lo demandado o cosa distinta a lo pretendido, ni fundar sus decisiones en hechos no aportados por los justiciables, con obligación de pronunciarse sobre las alegaciones expuestas por las partes, tanto en sus escritos postulatorios como -de ser el caso- en sus medios impugnatorios, de tal manera que cuando se decide u ordena sobre una pretensión no postulada en el proceso y menos fijada como punto controvertido, o, a la inversa, cuando se excluye dicho pronunciamiento, se produce una incongruencia, lo que altera la relación procesal y transgrede las garantías del proceso regular. En el sentido descrito, se tiene que la observancia del principio de congruencia “exige que el juez, al momento de pronunciarse sobre una causa determinada, no altere o se exceda en las peticiones ante él formuladas”¹⁵.

2.8. Entonces, el derecho a la debida motivación de las resoluciones obliga a los órganos judiciales a resolver las pretensiones de las partes de manera congruente con los términos en que vengán planteadas, sin cometer desviaciones que supongan modificación o alteración del debate procesal (incongruencia activa). Desde luego, no cualquier nivel en que se produzca tal incumplimiento genera de inmediato la posibilidad de su control. El incumplimiento total de dicha obligación, es decir, el dejar incontestadas las pretensiones o el desviar la decisión del marco del debate judicial generando indefensión, constituye vulneración del derecho a la tutela judicial y también del derecho a la motivación de la sentencia (incongruencia omisiva). Resulta un imperativo constitucional que los

¹⁵ Resolución del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N.º 00356-2022-PHC/TC, publicada en el diario oficial *El Peruano*, el quince de junio de dos mil veintitrés.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

justiciables obtengan de los órganos judiciales una respuesta razonada, motivada y congruente de las pretensiones efectuadas, pues precisamente el principio de congruencia procesal exige que el juez, al momento de pronunciarse sobre una causa determinada, no omita, altere o se exceda en las peticiones ante él formuladas.

2.9. En atención al marco glosado, tenemos que para determinar si una resolución judicial ha transgredido el derecho constitucional al debido proceso en su elemento esencial de motivación, el análisis a efectuarse debe partir de los propios fundamentos o razones que le sirvieron de sustento, por lo que cabe realizar el examen de los motivos o justificaciones expuestos en la resolución materia de casación, precisando que las demás piezas procesales o medios probatorios del proceso solo pueden ser evaluados para contrarrestar las razones expuestas en la resolución acotada, mas no pueden ser objeto de una nueva evaluación o análisis.

2.10. De la revisión integral de la sentencia de vista materia de casación, se aprecia que ha respetado el derecho al debido proceso y la debida motivación de las resoluciones judiciales. Asimismo, ha justificado las **premisas fácticas** (como consecuencia de la denuncia interpuesta veintinueve de agosto de dos mil diecisiete, por el Instituto de Derecho Ordenador del Mercado el contra Easy Taxi Perú Sociedad Anónima Cerrada, por no contar libro de reclamaciones de libro de reclamaciones virtual, la misma que fue apelada por la empresa y, resuelta por el Tribunal de Indecopi por Resolución N.º 0203-2019/SPC-INDECOPI, confirmando la Resolución N.º 699-2018/CC2 del seis de abril de dos mil dieciocho, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N.º 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por Instituto del Derecho Ordenador del Mercado contra Easy Taxi Perú

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

Sociedad Anónima Cerrada por infracción del artículo 150 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor en concordancia con el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones y, confirma en el extremo que condenó a Easy Taxi Perú Sociedad Anónima Cerrada al pago de las costas y costos del procedimiento a favor del Instituto del Derecho Ordenador del Mercado); así como las **premisas jurídicas i)** el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe que, los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, **ii)** el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe que se deberá implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de los establecimientos, **iii)** el artículo 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe que el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del *portal web*, **iv)** el numeral 3.6 del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prescribe que el “proveedor virtual” se equipara la denominación portales web con el empleo de la internet), que le han permitido llegar a la **conclusión** de que, un aplicativo móvil no se encuentra comprendido en el concepto de portal web, puesto que si bien coincide en el uso de la red de internet, por su naturaleza funciona de manera diferente, entonces no se encuentra comprendido en la obligación establecida en el artículo 4-B del Reglamento.

2.11. Ahora bien, sobre la justificación externa de la decisión superior, este Tribunal Supremo considera que la realizada por la Sala de mérito es adecuada, desde que las premisas fácticas y jurídicas contienen proposiciones sustentadas en el ordenamiento jurídico nacional, las que

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

resultan pertinentes para resolver la materia en controversia fijada por las instancias, atendiendo a los términos de lo que fue objeto debatible y al punto controvertido referido a si la sentencia recurrida se circunscriben a determinar la existencia de la obligación de que la empresa EASY TAXI S.A.C. cuente con un libro de reclamaciones virtual, habida cuenta que la obligación señalada en el Código y el Reglamento se refiere exclusivamente a los portales web. Para ello, el colegiado superior, refiere que el aplicativo móvil no se encuentra comprendido en el concepto de portal web, y sobre la base de esta comprensión y de los alcances de los principios de tipicidad y legalidad, ha concluido que, en tanto la norma no prescribe de forma taxativa y literal el término “aplicativo móvil” no es sancionable carecer del Libro de Reclamaciones en dicho medio; cumpliendo con expresar adecuadamente la justificación de la decisión adoptada. En atención a las premisas normativas y fácticas expuestas, la Sala Superior sustenta su postura frente a la normativa aplicable al caso en concreto y arriba a una conclusión motivada que cumple la exigencia de logicidad.

2.12. Sin perjuicio de lo indicado, no debe confundirse debida motivación de las resoluciones judiciales y debida aplicación del derecho objetivo. En el primer caso, se examinan los criterios lógicos y argumentativos referidos a la decisión de validez, la decisión de interpretación, la decisión de evidencia, la decisión de subsunción y la decisión de consecuencias, en tanto que, en el segundo caso, debe determinarse si la norma jurídica utilizada ha sido aplicada de manera debida. Por tanto, el hecho de que la parte recurrente no concuerde con la conclusión a que se arriba con base en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas que sirvieron de sustento y en las razones que se expusieron, no significa que el colegiado revisor haya incurrido en las infracciones alegadas.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

En consecuencia, al no haber afectación del derecho al debido proceso, en su manifestación de derecho a la debida motivación de la resolución judicial, deviene en **infundada** la causal planteada.

Análisis de las causales casatorias de naturaleza material

TERCERO. Sobre las causales casatorias revocatorias vinculadas a las pretensiones principales.

Infracción normativa del artículo IV (inciso 1) y artículo V (inciso 2) de la Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor; artículo 3 (numeral 3.2) y artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM.

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

3.2. De los argumentos que justifican la causal denunciada, se aprecia que se encuentran relacionadas las pretensiones principales, contenidas en la demanda, y apuntan a verificar si lo resuelto por el Tribunal de Indecopi por

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

Resolución N.º 0203-2019/SPC-INDECOPI, que confirma la Resolución N.º 699-2018/CC2 del seis de abril de dos mil dieciocho, se encuentra inmersa la causal planteada por la entidad recurrente. Por ese motivo y en aplicación, además, del principio de concentración y dirección procesal, estas causales materiales se revisarán en conjunto y se emitirá un pronunciamiento también en conjunto.

3.3. En ese contexto, como aspecto previo al análisis de la infracción normativa de carácter material, es pertinente hacer referencia a lo manifestado por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el Expediente N.º 03088-2009-PA/TC, sobre la interpretación de normas:

Sólo a través de la interpretación se podrá aspirar, con la mayor expectativa de éxito, a encontrar la más definida voluntad de la norma jurídica o del mandato judicial para la solución del caso concreto, a efectos del mandato judicial para la solución del caso concreto, a efectos de optimizar el valor justicia. Para el cumplimiento de esta noble finalidad, este Supremo Colegiado, teniendo como base la identidad estructural entre una norma jurídica (que contiene un mandato preceptivo compuesto de supuesto de hecho y consecuencia) y un mandato judicial (que contiene una regla de comportamiento – obligación de dar, hacer o no hacer), tiene a bien establecer la ineludible obligación del operador judicial, juez o sala superior encargado de ejecutar lo resuelto en el proceso judicial, de valerse de los siguientes métodos de interpretación jurídica: el literal, el histórico y el finalista (ratio mandato), a efectos de evitar incurrir en futuras vulneraciones del derecho a que se respete una resolución que ha adquirido la calidad de cosa juzgada.¹⁶

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

¹⁶ Fundamento 15, de la Sentencia del Tribunal Constitucional Expediente N.º 03088-2009-PA/TC, publicado el veintitrés de agosto de dos mil diez en el portal web de la entidad en mención.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

sentido de lo que el derecho establecido protege: su razón de ser para la protección la persona¹⁷.

3.5. En principio, debemos resaltar, según lo establece el artículo 2 numeral 2.1 literal d) del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI,¹⁸ que se trata de un organismo autónomo encargado, entre otras funciones, de “proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo”, ello se encuentra contemplado también en el artículo 65 de la Constitución Política del Estado que prescribe lo siguiente:

Artículo 65. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

3.6. En esa misma línea, el artículo II del título preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, indica que su finalidad es que los consumidores puedan acceder a productos y servicios idóneos, garantizándose derechos y mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa.

3.7. De lo expuesto, se tiene que -entre las funciones de la entidad demandada- se halla la de velar por la protección de los intereses de los consumidores y usuarios, siendo importante en este caso, tener en cuenta que el artículo IV numeral 1 del título preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571, prescribe lo siguiente:

¹⁷ RUBIO MARCIAL, Marcial (2009); “*El Sistema Jurídico. Introducción al Derecho*”. Décima Edición. Fondo Editorial PUCP, Lima; pp. 240 a 241.

¹⁸ Publicado el veinticinco de junio de dos mil ocho en el diario oficial *El Peruano*.

Corte Suprema de Justicia de la República
Quinta Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

[...]

Artículo V.- Principios

El presente Código se sujeta a los siguientes principios:

[...]

2. Principio Pro Consumidor. En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

3.8. Como se aprecia, en los artículos precedentes se define sobre qué debemos entender por consumidores o usuarios, otorgando esa garantía tuitiva del órgano administrativo a aquellas relaciones entabladas por toda persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de un proveedor, en su calidad de destinatario final, un producto o servicio, en su beneficio o el de su grupo familiar, pero excluyendo situaciones nacidas de la actividad empresarial o profesional. Sin embargo, la norma —debido a su carácter tuitivo— incorpora dentro de la definición de consumidores o usuarios a aquellas relaciones de microempresarios y proveedores, siempre que se cumplan dos condiciones conjuntivas: *i)* se evidencie una situación de asimetría informativa, y *ii)* que los productos o servicios no formen parte del giro del negocio.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

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

Artículo 150. Libro de reclamaciones

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

[el énfasis es agregado]

3.10. Así, podemos apreciar que en el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N.º 011-2011-PCM,¹⁹ se precisa que, en efecto, los proveedores que utilizan medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deben implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos, conforme con el siguiente texto:

Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

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

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

En los establecimientos comerciales los proveedores deberán habilitar un orden de atención preferente para los consumidores que deseen presentar un reclamo o queja.²⁰

[el énfasis es agregado]

¹⁹. Publicado el diecinueve de febrero de dos mil once, en el diario oficial *El Peruano*.

²⁰. Modificado por el artículo 1 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Publicado el veintitrés de enero de dos mil catorce, en el diario oficial *El Peruano*.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

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

Artículo 4 B.- Libro de Reclamaciones para proveedores virtuales
En el caso de los proveedores virtuales, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, deberá estar alojado en la página de inicio del portal web diseñado para establecer las relaciones de consumo. Asimismo, al concluir el proceso de ingreso del reclamo o queja, se debe permitir la impresión de la Hoja de Reclamación y enviarse automáticamente al correo electrónico indicado por el consumidor, dejándose constancia de la fecha y hora de presentación del reclamo o queja.²¹

[el énfasis es agregado]

3.12. A su vez, el numeral 3.2. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, añade que debemos entender conceptualmente como “establecimiento”, entre otros, al medio virtual por medio del cual el proveedor desarrolla su actividad económica, veamos:

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

3.13. Al respecto, advertimos que la sentencia recurrida, no consideró que el numeral 3.2. del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece la definición de “establecimiento”, entendido este como el medio virtual a través del cual un proveedor desarrolla sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios, asimismo, no interpretó sistemáticamente dicho significado con el artículo 4 del referido Reglamento, que dispone que se debe implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de tales establecimientos.

²¹. Modificado por el artículo 2 del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, Publicado el veintitrés de enero de dos mil catorce, en el diario oficial *El Peruano*.

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

3.14. Por consiguiente, este Tribunal Supremo concluye que la Sala Superior, al momento de emitir la sentencia de vista, ha inaplicado los dispositivos invocados, esto es, el artículo 3 (numeral 3.2) y el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, los que exigían que los proveedores virtuales cuenten con un Libro de Reclamaciones Virtual en aquellos medios virtuales (establecimientos) a través de los cuales desarrollan sus actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores.

3.15. Asimismo, la instancia superior de mérito brindó un sentido erróneo al artículo 4-B del mencionado Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual si bien establece que los proveedores virtuales deben contar con un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual en sus portales web, este mandato no soslaya la obligación que tienen estos mismos proveedores para incorporar este instrumento en aquellos medios virtuales (establecimientos) que les sirvan para desarrollar sus actividades de venta de bienes o prestación de servicios a los consumidores, desconociendo indebidamente lo previsto en los artículos 3 (numeral 3.2) y 4 de la anotada norma. Sostener lo contrario, implicaría dejar en indefensión a los consumidores del servicio brindado por la empresa demandante, no obstante, conforme al principio pro consumidor, contenido en el numeral 2 del artículo V del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Estado debe ejercer una acción tuitiva a favor de los consumidores.

3.16. Del caso en concreto, tenemos que Easy Taxi Sociedad Anónima Cerrada desarrolla su actividad económica mediante el aplicativo móvil, y este es el medio por el que se concretan las transacciones entre consumidor y proveedor a través del aplicativo móvil (Easy), mediante el

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

aplicativo móvil permite el acceso del consumidor a los servicios ofertados por el proveedor virtual; sin embargo, IDOM señala que en dicho aplicativo, la empresa no contaba con la opción del libro de reclamaciones; en esa línea el Tribunal del INDECOPI mediante Resolución N.º 0203-2019/SPC-INDECOPI, del veintitrés de enero de dos mil diecinueve, sanciona a Easy Taxi Sociedad Anónima Cerrada por la presunta infracción al artículo 150 de la Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa de Consumidor, en relación al artículo 4-B del Reglamento de Libro de Reclamaciones, al no implementar el Libro de Reclamaciones virtual en su aplicativo móvil y la condena al pago de costas y costos del procedimiento a favor del Instituto de Derecho Ordenador del Mercado (IDOM); sin embargo, conforme al artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor prescribe que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, taxativamente en el numeral 3.2 del artículo 3 del Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que “establecimiento” es, entre otros, el “medio virtual” por medio del cual desarrolla sus actividades un proveedor; y, por su parte, el artículo 4 del Reglamento en mención, prescribe que se deberá implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos.

Actuación en sede de instancia

3.17. Al establecer la infracción normativa de carácter material por parte de las instancias de mérito, conforme a lo expuesto en la presente ejecutoria, procede actuar en sede de instancia de conformidad al primer párrafo del artículo 396 del Código Procesal Civil, modificado por el artículo 1 de la Ley N.º 29364, de acuerdo a su texto aplicable al caso de autos: “Si la Sala Suprema declara fundado el recurso por infracción de

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

una norma de derecho material, la resolución impugnada deberá revocarse, íntegramente o parcialmente, según corresponda [...]”.

En consecuencia, corresponde casar la sentencia de vista y, actuando en sede de instancia, **confirmar** la sentencia de primera instancia —emitida con resolución número doce, del veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno— que declaró **infundada** la demanda.

DECISIÓN

Por tales fundamentos, **DECLARARON FUNDADO** el recurso de casación interpuesto por el **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi**, mediante escrito del seis de mayo de dos mil veintidós (fojas quinientos cuatro a quinientos dieciséis). En consecuencia, **CASARON** la sentencia de vista contenida en la resolución número veintidós, de fecha dieciocho de marzo de dos mil veintidós (fojas cuatrocientos ochenta y tres a cuatrocientos noventa y cuatro), emitida por la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima; y, **actuando en sede instancia, CONFIRMARON** la sentencia de primera instancia recaída en la resolución número doce, de fecha veinticuatro de agosto de dos mil veintiuno (fojas trescientos dieciocho a trescientos veintinueve) que declaró **infundada** la demanda.

DISPUSIERON la publicación de la presente resolución en el diario oficial *El Peruano* conforme a ley, en los seguidos Easy Taxi Perú Sociedad Anónima Cerrada contra el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi y

Corte Suprema de Justicia de la República
Quinta Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria

SENTENCIA
CASACIÓN N.º 20463-2022
LIMA

otro, sobre nulidad de resolución administrativa. Notifíquese por Secretaría y devuélvanse los actuados. Interviene como ponente el señor Juez Supremo Pereira Alagón.

SS.

PROAÑO CUEVA

VERA LAZO

PEREIRA ALAGÓN

DELGADO AYBAR

GUTIÉRREZ REMÓN

MFMC/led