



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

**Solicitante : UBER PERÚ S.A.**  
**Materia : Medida Cautelar Fuera del Proceso de No Innovar**

**RESOLUCIÓN N° DOS**

Lima, veintitrés de agosto de dos mil dieciocho.-

**Dando cuenta en la fecha, y, conforme a lo ordenado** mediante resolución número dos, se procede a resolver la solicitud cautelar; **Y ATENDIENDO:**

**PRIMERO:** Conforme se aprecia del petitorio de la solicitud cautelar fuera del proceso, la recurrente solicita como pretensión cautelar, que se dicte medida cautelar innovativa a fin de que se ordene la suspensión de la ejecución y los efectos de la Resolución Final N° 1251-2018/CC2 de fecha ocho de junio de dos mil dieciocho, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2- Sede Central del INDECOPI, en los extremos que: (i) ordena implementar el Libro de Reclamaciones en una aplicación móvil; (ii) la sanciona con una multa ascendente a 3,26 UIT por supuesta infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (el Código); (iii) la declara responsable de la infracción del artículo 150° del Código; (iv) ordena sus inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI; y (v) la condena al pago de costas y costos del procedimiento.

**SEGUNDO:** Al respecto, es pertinente señalar que el artículo 38° del T.U.O. de la Ley N° 27584, prescribe que:

*"La medida cautelar podrá ser dictada antes de iniciado un proceso o dentro de éste, siempre que se destine a asegurar la eficacia de la decisión definitiva.*

*Para tal efecto, se seguirán las normas del Código Procesal Civil con las especificaciones establecidas en esta Ley."*

Por su parte, el artículo 40° de esa misma norma establece:

*"Son especialmente procedentes en el proceso contencioso administrativo las medidas cautelares de innovar y de no innovar."*

En tal sentido, si bien la recurrente sostiene que solicita **MEDIDA CAUTELAR INNOVATIVA**; no obstante, dado que peticiona la suspensión de los efectos de la Resolución Final N° 1251-2018/CC2 y los actos de ejecución de la misma; lo que está

PODER JUDICIAL



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

peticionado resulta ser una medida cautelar de **NO INNOVAR**; la que es definida en el artículo 687 del Código Procesal Civil, de aplicación supletoria, de la siguiente manera:

*"Ante la inminencia de un perjuicio irreparable, puede el Juez dictar medidas destinadas a conservar la situación de hecho o de derecho cuya situación vaya a ser o sea invocada en la demanda y, se encuentra en relación a las personas y bienes comprendidos en el proceso. Esta medida es excepcional por lo que se concederá sólo cuando no resulte de aplicación otra prevista en la ley."*

Por lo que en virtud de las facultades conferidas en el artículo 39 del T.U.O. de la Ley 27584, y acorde con los principios que rigen el Proceso Contencioso Administrativo, previo a analizar el fondo del pedido cautelar, **corresponde adecuar su petitorio de medida cautelar genérica a uno de medida cautelar de no innovar**; tramitándose así el presente pedido.

**TERCERO:** En ese orden de ideas, conforme a lo preceptuado por el artículo 39° del T.U.O de la Ley del Proceso Contencioso Administrativo, para conceder una Medida Cautelar se debe dar cumplimiento a tres requisitos:

1. Se considere **verosímil** el derecho invocado. Para tal efecto, se deberá ponderar la proporcionalidad entre la eventual afectación que causaría al interés público o a terceros la medida cautelar y, el perjuicio que causa al recurrente la eficacia inmediata de la actuación impugnada.
2. Se considere necesaria la emisión de una decisión preventiva por constituir **peligro la demora del proceso**, o por cualquier otra razón justificable. No es exigible este requisito cuando se trate de pretensiones relacionadas con el contenido esencial del derecho a la pensión.<sup>1</sup>
3. Se estime que resulte adecuada para **garantizar la eficacia** de la pretensión.<sup>2</sup>

En concordancia con el artículo citado, el artículo 611° del Código Procesal Civil señala lo siguiente:

<sup>1</sup> Consideramos que éste constituye el presupuesto más importante del pedido cautelar, compartiendo en este punto lo ya señalado hace muchos años en la doctrina nacional y comparada en cuanto a considerar a éste como el verdadero fundamento de la Teoría Cautelar. (Véase al respecto: CALAMANDREI, Piero. Introducción al estudio sistemático de las providencias cautelares. Buenos Aires: Editorial Bibliográfica Argentina, 1945. Trad. Santiago Sentís Melendo, p. 40).

<sup>2</sup> En lo atinente al requisito de **ADECUACIÓN**, se exige que la medida solicitada satisfaga los principios de **mínima injerencia** [el cual implica que el juez al momento de otorgar una medida cautelar, debe otorgar aquella medida que afecte lo menos posible los intereses del sujeto sobre quien recae la misma], y de **irreparabilidad** (también conocido como característica de contingencia) [que establece que el juez deberá atender a que la medida no ocasione un perjuicio irreparable sobre los intereses de la parte demandante]. Asimismo, que exista una relación de coherencia y adecuación entre aquello que es objeto de aseguramiento y la medida cautelar solicitada; o tal como lo señala JORGE FÁBREGA: "debe pues existir una correspondencia entre la medida cautelar y el objeto del proceso". (FÁBREGA, Jorge. Medidas Cautelares. Ediciones Gustavo Ibáñez, santa Fe de Bogotá, 1998, p. 4)

PODER JUDICIAL

ROMY ELSA SALLAS ROJAS  
SECRETARÍA JUDICIAL  
24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
cc.a Subespecialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

**Artículo 611.- Contenido de la decisión cautelar**

*El juez, atendiendo a la naturaleza de la pretensión principal y a fin de lograr la eficacia de la decisión definitiva, dicta medida cautelar en la forma solicitada o en la que considere adecuada, siempre que, de lo expuesto y la prueba presentada por el demandante, aprecie:*

1. *La verosimilitud del derecho invocado.*
2. *La necesidad de la emisión de una decisión preventiva por constituir peligro la demora del proceso o por cualquier otra razón justificable.*
3. *La razonabilidad de la medida para garantizar la eficacia de la pretensión.*

*La medida dictada sólo afecta bienes y derechos de las partes vinculadas por la relación material o de sus sucesores, en su caso.*

*La resolución precisa la forma, naturaleza y alcances de la contracautela.*

*La decisión que ampara o rechaza la medida cautelar es debidamente motivada, bajo sanción de nulidad.”*

**CUARTO:** En el presente caso, de la solicitud cautelar fluye que los argumentos esgrimidos a efectos de sustentar la *verosimilitud* del derecho invocado por la recurrente, se centran en señalar que:

1. La Comisión la sanciona y ordena implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en la Aplicación “Uber”, a pesar que ella no es propietaria de dicha aplicación, y menos aún, es titular de la relación de consumo como consecuencia de su uso, careciendo por ello de legitimación pasiva.
2. La Comisión la sanciona y ordena implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en la Aplicación “Uber”, cuando no existe norma alguna que establezca dicha obligación para aplicaciones, además de tratarse de una obligación de imposible cumplimiento, en la medida que no es ella la titular de dicha aplicación.

**QUINTO:** A efecto de analizar la *verosimilitud* del derecho invocado, debemos indicar previamente que, tal como lo sostiene Monroy Palacios, la *verosimilitud o apariencia de fundabilidad requiere que el peticionante demuestre al Juez que la pretensión principal que se intenta garantizar “tiene una posibilidad razonable de ser declarada fundada al pronunciarse la sentencia.”*<sup>3</sup>

<sup>3</sup> MONROY PALACIOS, Juan; “Bases para la formación de una Teoría Cautelar”. Comunidad, Lima-2002, pág. 170.

PODER JUDICIAL

ROMY E. SALAS ROJAS  
SECRETARÍA JUDICIAL  
24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
C. 1 Subespecialidad en Temas de Mercado  
Sede Tributarios. JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

**SEXTO:** Al respecto, es pertinente señalar que en la Resolución Final N° 1251-2018/CC2<sup>4</sup>, la Comisión del INDECOPI resolvió, entre otros, lo siguiente:

“(…)

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 que resolvió:

(…)

(iii) declarar responsable a Uber Perú S.A.C. por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que no cumplió con la obligación de contar con Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil;

(iv) condenar a Uber Perú S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento; y,

(v) disponer la inscripción de Uber Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Revocar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que resolvió declarar responsable a Uber Perú S.A.C. por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, reformándola, disponer el archivo por presunta infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor referido a que Uber Perú S.A.C. no habría cumplido con la obligación de contar con Libro de Reclamaciones en su página web, toda vez que dicha empresa no se encontraba obligado a ello.

(…)

**QUINTO:** Sancionar a Uber Perú S.A.C. con una multa ascendente a 3.26 UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS, por infracción al artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Revocar la Resolución Final N° 224-2018/PS1 del 9 de febrero de 2018 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, que ordenó como medida correctiva que Uber Perú S.A.C. cumpliera con implementar el Libro de Reclamaciones en su página web como en su aplicativo de dispositivos móviles; y, reformándola, ordenar a dicha empresa que en el plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil.

(…)”

**SÉTIMO:** Estando al mérito de la solicitud cautelar y de los medios probatorios que se adjuntan a la misma, corresponde emitir pronunciamiento en torno al argumento atinente a la **verosimilitud** del derecho invocado:

7.1 La recurrente argumenta que la Comisión la sanciona y ordena implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en la Aplicación “Uber”, a pesar que ella no es

<sup>4</sup> Obrante como parte de los anexos en el escrito de solicitud cautelar.

PODER JUDICIAL

ROMY ELSA SALAS ROJAS  
SECRETARÍA JUDICIAL

24° Juzgado Especializado en Temas de Mercado  
Sede Tributarios  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

propietaria de dicha aplicación, y menos aún, es titular de la relación de consumo como consecuencia de su uso, careciendo por ello de legitimación pasiva.

En cuanto a dicho extremo la recurrente precisa que ella no es proveedora en la relación de consumo por el uso de la aplicación, por cuanto en los términos y condiciones del servicio se informa expresamente que quien es titular de la aplicación es un tercero diferente de ella. Agrega, que no es propietaria, titular, desarrolladora de la aplicación, ni tampoco la administra u opera, pues al acceder a los servicios de distribución *App Store* o *Google Play*, se exhibe información respecto de la empresa desarrolladora del software del aplicativo móvil "Uber". Además, no percibe ingresos o contraprestación alguna por parte de los consumidores que utilizan la aplicación, pues es la empresa Ayden B.V. la encargada de procesar los pagos de la aplicación y quien cobra por el servicio es Uber B.V.; por lo que ella solo presta un servicio a un tercero al encargarse únicamente de las labores de marketing y publicidad de la aplicación en territorio peruano.

La recurrente señala que tres procedimientos administrativos (Expediente 330-2018/PS1, Expediente 39-2016/PS1 y Expediente 1351-2017/PS1) se suspendieron, dado que el propio INDECOPI reconoció la necesidad de verificar si efectivamente UBER PERÚ podía ser considerada como proveedora en relación con la aplicación; y que pese a ello, se la sancionó de forma arbitraria sin contar con sustento fáctico ni jurídico.

Dicho todo ello por parte de la recurrente, podemos advertir de la revisión *prima facie* de la copia de la Resolución Final N° 1251-2018/CC2 adjuntada a la solicitud cautelar, que respecto a la legitimidad pasiva de la recurrente, la Comisión habría tenido en cuenta el objeto social de Uber Perú, en donde se indicaría que la misma se dedica a actividades de mercadeo, promoción y consultoría; sin embargo, ello no habría sido suficiente para la Comisión para poder determinar que la recurrente no mantenía una relación de consumo con los usuarios de la aplicación, pues para dicho órgano resolutorio, basándose en el principio de *Primacía de la Realidad* recogido en el artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), del portal web de la recurrente se habría verificado que es dicha empresa quien informa a los consumidores acerca de los términos y condiciones del servicio de traslado de pasajeros (taxi), dentro de la circunscripción territorial de la ciudad de Lima, por lo que al parecer, de cara a los consumidores, estos podrían entender que es la recurrente quien brinda el servicio promocionado de transporte a través del portal web; y por consiguiente, bajo la misma lógica, de la aplicación.

Aunado a ello, la Comisión hizo referencia a la Resolución N° 1203-2016/SPC-INDECOPI, en donde el Tribunal del Indecopi se habría pronunciado respecto a si Uber Perú tenía la calidad de proveedor frente a los consumidores en territorio nacional,

**PODER JUDICIAL**

ROMY ELSA SALAS ROJAS  
SECRETARÍA JUDICIAL

24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
Sede Tributarios de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

señalando que en dicha resolución se había determinado que si bien el servicio de transporte se habría brindado a un consumidor a través de una plataforma virtual (aplicación descargada en un teléfono celular), ello no enervaría que el servicio que recibe el consumidor en calidad de destinatario final sea el de transporte terrestre, comercializado por Uber, pues el consumidor debe acceder a la plataforma de Uber para contratar el servicio de taxi, es decir, para contratar un servicio de transporte urbano de pasajeros.

Por las razones antes expuestas, la Comisión habría determinado que la relación existente entre la recurrente y sus usuarios era una relación de consumo, donde ella actúa como proveedora del servicio de transporte; y por dicha razón, habría continuado con el análisis para determinar su responsabilidad en las presuntas conductas infractoras denunciadas.

Sin embargo, consideramos pertinente advertir, que la Resolución 0369-2018/SPC-INDECOPI de fecha veintiuno de febrero de dos mil dieciocho, expedida por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI en el Expediente 121-2016/CC3, tal como alega la recurrente, resolvió declarar la nulidad de la Resolución 085-2017/CC3 del trece de julio de dos mil diecisiete, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, toda vez que dicho órgano resolutorio no habría realizado la suficiente actuación de medios probatorios a efectos de determinar la legitimidad para obrar pasiva de Uber Perú, pues en el Expediente 121-2016/CC3 (procedimiento de Oficio) los medios probatorios obrantes en el mismo no resultaban suficientes para señalar de manera concluyente que Uber Perú era la encargada de gestionar la aplicación móvil. Así, el Tribunal ordenó a la referida Comisión que emita un nuevo pronunciamiento de manera motivada sobre todos los argumentos y pruebas presentadas en dicho expediente, siendo que a la fecha no obra resolución definitiva alguna que permita vislumbrar que la autoridad administrativa acreditó la existencia de una relación de consumo entre la recurrente y los consumidores por el uso de la aplicación móvil.

Como podemos advertir *prima facie*, para el Tribunal no habría quedado acreditada de manera fehaciente, que Uber Perú contaba con legitimidad para obrar pasiva; y por lo tanto, no se tenía certeza que ella era proveedora del servicio a través de la aplicación móvil. Cabe señalar, que en los tres procedimientos administrativos (Expediente 330-2018/PS1, Expediente 39-2016/PS1 y Expediente 1351-2017/PS1) se suspendieron, dado que el propio INDECOPI reconoció la necesidad de verificar si efectivamente Uber Perú podía ser considerada como proveedora en relación con la aplicación; por ello, en dichos expedientes se precisó que la suspensión estaba supeditada hasta que exista un pronunciamiento definitivo en el Expediente 121-2016/CC3, que al parecer, todavía no se habría expedido.

PODER JUDICIAL

ROMY ELISA SALAS ROJAS  
SECRETARIA JUDICIAL24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
con Especialidad en Temas de Mercado  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

En ese sentido, si bien la Resolución Final N° 1251-2018/CC2 resolvió que la relación existente entre Uber Perú y sus usuarios era una relación de consumo, donde esta actuaría como proveedora del servicio de transporte; al encontrarse pendiente de resolverse dicha cuestión en el procedimiento de oficio Expediente 121-2016/CC3, todavía existiría duda para la propia Administración que la recurrente sea proveedora en relación a la aplicación, por lo que consecuentemente tampoco existiría certeza que la recurrente tenga legitimidad para obrar pasiva en el procedimiento administrativo cuestionado en el presente proceso; *máxime* si la Comisión solo habría analizado el objeto social de la empresa y el portal web para llegar a la conclusión que la recurrente tenía legitimidad para obrar pasiva, lo que no resultaría suficiente para determinar la legitimidad de la recurrente.

7.2 La solicitante aduce, que la Comisión la sanciona y ordena implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en la Aplicación "Uber", cuando no existe norma alguna que establezca dicha obligación para aplicaciones, además de tratarse de una obligación de imposible cumplimiento, en la medida que no es ella la titular de dicha aplicación.

En atención al punto anterior, agrega que se vulneró su *Derecho a la Igualdad*, a los principios de *Predictibilidad*, *Verdad Material*, *Debido Procedimiento Administrativo*, *Legalidad* y *Tipicidad*; pues no existe obligación legal alguna de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual en una aplicación móvil, pues los artículos 3.6 y 4-B del Reglamento del Libro de Reclamaciones (en adelante, el Reglamento) claramente establecen que tal obligación se refiere a los portales web, por lo que se pretende sancionarla aplicando la analogía al considerar que el portal web es lo mismo que aplicación móvil, lo que se encuentra proscrito por el ordenamiento; siendo que además, la Comisión no motivó el por qué para ella un portal web es igual que un aplicativo móvil; y más bien el Indecopi habría emitido resoluciones contradictorias en otros casos sobre la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual en una aplicación móvil.

Respecto a las alegaciones de la recurrente en este extremo, cabe precisar que como hemos expuesto precedentemente, al no haberse determinado, aparentemente, de manera fehaciente a nivel administrativo una relación de consumo entre la recurrente y los consumidores por el uso de la aplicación, tampoco podría determinarse la responsabilidad de Uber Perú por la presunta infracción al artículo 150 del Código, respecto a la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual en su aplicativo móvil, precisamente porque no existiría certeza de que la recurrente sea la proveedora del servicio.

PODER JUDICIAL

ROMY ELISA SALAS ROJAS  
SECRETARIA JUDICIAL24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
con Subespecialidad en Temas de Mercado  
Sede Tributarios



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

En ese orden de ideas, al no poderse vislumbrar preliminarmente la relación de consumo en el presente caso, la Comisión no debió emitir pronunciamiento de fondo sobre la presunta infracción antes señalada. Debiendo de tenerse presente que será en el proceso principal donde se determinará de manera certera, en base a las pruebas presentadas en el procedimiento administrativo, si la recurrente mantenía una relación de consumo con los usuarios de la aplicación; y de ser así, si la misma era responsable de la infracción al artículo 150 del Código, respecto a la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual en su aplicativo móvil, para lo cual, si existiese una contradicción normativa entre las normas que regulan la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual en la aplicación, esta se ventilará también en el proceso principal.

En tal sentido, de la revisión de la resolución impugnada, tal como se encuentra redactada, advertimos que la Comisión no habría valorado todos los medios probatorios presentados por Uber Perú dirigidos a acreditar su falta de legitimidad para obrar pasiva, con lo cual probablemente la recurrente podría ver amparada su demanda al no estar debidamente motivada la resolución impugnada, por lo que la *verosimilitud del derecho* en relación a los argumentos materia de análisis *ut supra* ha sido acreditada.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, y considerando que la imposición de la medida correctiva resulta accesoria a la infracción; la Comisión pese a que no habría acreditado fehacientemente la calidad de proveedora de la solicitante, la declaró como responsable de la infracción al artículo 150 del Código, respecto a la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual en su aplicativo móvil; por ello, dicho órgano resolutorio como medida correctiva, le impuso a la recurrente que en el plazo de quince días hábiles de notificada la resolución cumpla con implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil, lo que la recurrente cuestiona al señalar que ello no le resultaría posible en tanto no existe normativa alguna que la obligue a implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil, sino solamente en un portal web.

Sobre las alegaciones de la recurrente en este extremo de su solicitud cautelar, resulta necesario remitirnos a las normas pertinentes que regulan la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual, a fin de que, con una lectura literal de dicha normativa podamos advertir someramente, si ello constituye en una obligación para la recurrente; dejando en claro, que por la naturaleza provisional del procedimiento cautelar, y de únicamente acreditar la apariencia del derecho, solo se permitirá una interpretación literal de las normas y no otro tipo de interpretación normativa que implique un análisis más exhaustivo, dejando ello para la oportunidad en que se resuelva el fondo del asunto en el expediente principal.

Aclarado ello, tenemos que el artículo 3.1 del Reglamento prescribe lo siguiente:

PODER JUDICIAL  
ROMY ELSA SALAS ROJAS  
SECRETARÍA JUDICIAL  
24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
con Subespecialidad en Temas de Mercado  
Sede Tributarios  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA





**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

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

Por su parte, el artículo 3.2 del Reglamento precisa que:

*“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.*  
(...)” (el énfasis es nuestro)

El artículo 4 del Reglamento señala lo siguiente:

**“Artículo 4.- Libro de Reclamaciones**

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

Sin embargo, es el artículo 4 B del Reglamento el que textualmente precisa:

**“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.* (el énfasis es nuestro)

En ese sentido, desde una interpretación literal de la norma, tenemos que *prima facie*, el Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual solo podría ser exigible a aquellos establecimientos comerciales que cuenten con un portal web, el mismo que debe estar diseñado para establecer relaciones de consumo.

En ese orden de ideas, de la revisión de la resolución impugnada, tal como se encuentra redactada, tenemos una ligera impresión que la Comisión podría haber confundido los conceptos de “portal web” y “aplicación móvil” equiparándolos, y con ello de manera análoga, determinando un supuesto de hecho que en apariencia no correspondería como sancionable; incluso la Comisión no sustentaría el por qué considera que los aplicativos

PODER JUDICIAL  
ROMY ELSA SALAS ROJAS  
SECRETARÍA JUDICIAL  
24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
en Subespecialidad en Temas de Mercado  
2018



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

móviles constituyen portales web, con lo cual puede señalarse que en este extremo de su solicitud cautelar, la recurrente podría ver amparada su demanda al aparentemente no estar debidamente motivada la resolución impugnada en el extremo cuestionado, por lo que la verosimilitud del derecho en relación al argumento materia de análisis *ut supra* ha sido acreditada.

**OCTAVO:** En cuanto al **peligro en la demora**, debe tenerse presente que “*El periculum in mora está referido a la amenaza de que el proceso se torne ineficaz durante el tiempo transcurrido desde el inicio de la relación procesal hasta el pronunciamiento de la sentencia definitiva. Su exigencia no está sustentada necesariamente en la posibilidad de que los actos maliciosos del demandante impidan el cumplimiento de lo pretendido por el demandante, sino también en que el solo transcurso del tiempo constituye, de por sí, un estado de amenaza que merece una tutela especial*”<sup>5</sup>.

En ese orden de ideas cabe mencionar que toda medida cautelar importa un carácter de urgencia, que se da por la existencia de un peligro actual constituido por elementos objetivos y subjetivos como son la demora en la decisión y que esta se convierta en ilusoria; es decir, este requisito se traduce en el riesgo de ineficacia de la sentencia a dictarse en el proceso, en caso de no expedirse en forma inmediata el auto que asegure el cumplimiento de aquella.

Ahora bien, con respecto al **peligro en la demora**, la recurrente manifiesta que si no se dicta la medida cautelar prontamente, se corre el riesgo que el Indecopi la pueda sancionar continuamente con multas compulsivas por el incumplimiento de una medida correctiva que le resulta imposible de cumplir, dado que ella no administra ni opera la aplicación; asumiendo un costo difícil de recuperar que podría acarrear incluso la quiebra de su empresa.

Habiéndose acreditado la verosimilitud del derecho invocado, el fundamento del peligro en la demora esgrimido en la solicitud cautelar resulta atendible, en tanto, en atención a las características de ejecutividad y ejecutoriedad del acto administrativo contenido en la Resolución Final N° 1251-2018/CC2<sup>6</sup>, el INDECOPI continuará con la ejecución de la misma; y ante el incumplimiento de la medida correctiva ordenada, se podría generar un perjuicio económico a la solicitante que puede tornarse irreversible con la espera de que

<sup>5</sup> MONROY PALACIOS, Juan; “Bases para la formación de una Teoría Cautelar”. Comunidad, Lima-2002.

<sup>6</sup> -La *ejecutividad* está referida al atributo de eficacia, obligatoriedad, exigibilidad, así como al deber de cumplimiento que todo acto regularmente emitido conlleva a partir de su notificación, en suma, está vinculada a la validez del acto administrativo.

-la *ejecutoriedad* es una facultad inherente al ejercicio de la administración pública y tiene relación directa con la eficacia de dicho acto; en tal sentido, la misma se puede entender como la facultad de autotutela de la administración. (A mayor abundamiento vid, MORON URBINA, Juan Carlos... La suspensión de la cobranza coactiva por la interposición de la demanda contencioso administrativa - una apreciación constitucional Poder Judicial, Tom. 142; Gaceta Jurídica, Lima, setiembre de 2005; p.16.)

ROMY ELSA SALAS ROJAS  
SECRETARIA JUDICIAL  
24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
con Subespecialidad en Temas de Mercado  
COURT SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

finalice el proceso principal, en la medida que se la multaría en forma sucesiva por reiterados incumplimientos. Máxime si se tiene en consideración la literalidad de lo preceptuado en:

- (i) El artículo 25° del TUO de la Ley que Regula el Proceso Contencioso Administrativo, que establece: "**La admisión de la demanda no impide la vigencia ni la ejecución del acto administrativo, salvo que el Juez mediante una medida cautelar o la ley, dispongan lo contrario.**" (la negrita y el subrayado es nuestro).
- (ii) El artículo 19° del **Decreto Legislativo N° 1033 - Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI**: "(...) 19.2 **Las resoluciones emitidas por las Salas del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual se ejecutarán inmediatamente, sin perjuicio de que el interesado presente la demanda judicial correspondiente.** La ejecución forzosa se realiza a través de la Ejecutoria Coactiva del INDECOPI con sujeción a las normas vigentes."
- (iii) El artículo 35° del **Decreto Supremo N° 009-2009-PCM** que Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI: "(...) **La impugnación en sede judicial de las resoluciones del Tribunal del INDECOPI que agotan la vía administrativa, solo suspende la ejecución de la resolución impugnada cuando el interesado acredite, ante el Ejecutor Coactivo del INDECOPI, la existencia de demanda contencioso administrativa presentada en el plazo legal, adjuntando copia del cargo de presentación de la demanda y de la carta fianza otorgada a favor del INDECOPI, la cual deberá mantenerse vigente como condición para mantener suspendidos los efectos de la resolución impugnada.** (...) " (la negrita y el subrayado es nuestro).
- (iv) El artículo 117 del Código de Protección y Defensa del Consumidor: "Si el obligado a cumplir con un mandato del INDECOPI respecto a una multa correctiva o una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (...). 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 (...)."

Siendo lo señalado un elemento objetivo suficiente para cubrir este elemento de procedibilidad, toda vez que, en base a lo desarrollado *ut supra* resultaría evidente el ánimo de la administración de continuar con aquellas medidas necesarias para la ejecución de su decisión, lo que podría generar perjuicio a la recurrente; el mismo que podría tornarse irreversible si se espera hasta las resultados del proceso principal.

PODER JUDICIAL

ROMY ELSA SALAS ROJAS  
SECRETARIA JUDICIAL  
24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
con Subespecialidad en Temas de Mercado  
Cuarto de Tribunales de Justicia de Lima



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

**NOVENO:** En lo que respecta a la Adecuación y Razonabilidad de la Medida Cautelar.

En lo atinente a la Adecuación de la medida, sostiene la peticionante que es claro que la medida cautelar de innovar solicitada es idónea y adecuada para garantizar la eficacia de la sentencia que ampare la pretensión materia de la demanda que se interpondrá en la vía del proceso contencioso administrativo, pues es la única forma que existe para prevenir el irreparable perjuicio como consecuencia de las sanciones por incumplir la medida correctiva. Al respecto, y conforme a lo desarrollado *ut supra*, la medida innovativa solicitada ha sido variada a una de no innovar, en mérito de lo preceptuado en el artículo 39 del TUO de la Ley 27584; suspendiendo únicamente los efectos de la resolución impugnada, al resultar ello lo más acorde con lo pretendido por la recurrente.

Sobre la razonabilidad de la medida, es de relevancia precisar que, para efectos de conceder la medida cautelar solicitada, se ha ponderado la eventual afectación que causaría al interés público o a terceros la medida cautelar con el perjuicio que le causaría a la recurrente la eficacia inmediata de la resolución impugnada, vislumbrándose que de no concederse la medida cautelar consistente en suspender los efectos y ejecución de la Resolución Final N° 1251-2018/CC2, de fecha ocho de junio de dos mil dieciocho, que impone a la solicitante una sanción de multa ascendente a 3,26 UIT y la medida correctiva consistente en implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil, se le estaría ocasionando probablemente un grave perjuicio a la recurrente, por cuanto se le obligaría a implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en la aplicación móvil pese a que ella no sería proveedora del servicio, y, pese a que dicha aplicación no resultaría equiparable al término portal web que establece la norma.

**DÉCIMO:** En cuanto a la Contracautela, ofrecida y otorgada por la solicitante, estando a las facultades contenidas en el artículo 613° del Código Procesal Civil, modificado por el Decreto Ley 29384, vigente desde el 28 de Junio de 2009, el peticionante ofrece contracautela personal en forma de caución juratoria por el monto de S/.15,000.00 (QUINCE MIL CON 00/100 Soles), la misma que es aceptada por el Juzgado al ser acorde a la naturaleza de la materia controvertida que se pretende garantizar con esta; siendo el monto ofrecido y admitido suficiente para garantizar el cumplimiento de la obligación impuesta por la administración.

Debiendo indicarse al respecto que, la norma precitada admite que la contracautela de naturaleza personal, pueda adoptar la forma de caución juratoria, estando esta condicionada al hecho que sea proporcional y eficaz, y se encuentre fundamentada; lo que ha quedado en evidencia en el párrafo precedente. Siendo además, que en los procesos contenciosos

PODER JUDICIAL

ROMY ELSA DE LAS ROJAS  
SECRETARÍA JUDICIAL  
12/13  
Sede Tributarios  
Corte Superior de Justicia de Lima



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA**  
**24° JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO CON SUB**  
**ESPECIALIDAD EN TEMAS DE MERCADO**  
**EXPEDIENTE: 08596-2018-33 CUADERNO CAUTELAR**

administrativos seguidos contra el INDECOPI, en virtud de la normatividad especial que rige la ejecución coactiva de sus resoluciones, la contracautela en forma de caución juratoria – que no es una forma de contracautela engorrosa debido a la simpleza de su ofrecimiento y admisión, sin que ello enerve el hecho que satisface su finalidad<sup>7</sup>- resulta idónea a fin de dar plena efectividad a su derecho de acceso a la justicia contencioso administrativa, por cuanto dicha normativa especial señala que de no optar por recurrir a la vía judicial, se deberá acreditar el cumplimiento de la obligación con la presentación de una Carta Fianza, con determinadas estipulaciones en cuanto a su vigencia, forma de expedición y contenido; exigencias a las cuales la solicitante puede renunciar, al preferir optar por la vía del Proceso Cautelar.

**DÉCIMO PRIMERO:** Por lo expuesto, al verificarse la satisfacción de los requisitos exigidos por ley, resulta razonable la pretensión cautelar que se propone, siendo especialmente procedente, conforme al artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27584, concordante con lo dispuesto por los artículos 608°, 610°, 612°, 613° y 636° del Código Procesal Civil.

Se resuelve:

1. **CONCEDER** la solicitud de medida cautelar innovativa solicitada por **UBER PERÚ S.A.**

En consecuencia, por los fundamentos expuestos:

2. **SUSPÉNDASE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1251-2018/CC2** de fecha ocho de junio de dos mil dieciocho, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2- Sede Central del INDECOPI, en los extremos que: (i) ordena implementar el Libro de Reclamaciones en una aplicación móvil; (ii) la sanciona con una multa ascendente a 3,26 UIT por supuesta infracción del artículo 150° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (el Código); (iii) la declara responsable de la infracción del artículo 150° del Código; (iv) ordena sus inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI; y (v) la condena al pago de costas y costos del procedimiento.

*Autorícese a la secretaria judicial que da cuenta a suscribir la presente resolución. Notifíquese y Oficiese conforme a Ley al INDECOPI en su condición de entidad que expidió el acto administrativo objeto de suspensión.-GMZB/ass*

<sup>7</sup> En lo atinente a la caución personal, Gozáni refiere que "(...) se funda en el juramento que presta la beneficiaria de la medida cautelar para responder por los daños potenciales que pueda causar la precautoria lograda" (GOZANI, 1993, Derecho Volumen 2:810)

ROMY ELSA SALAS ROJAS  
SECRETARIA JUDICIAL

24° Juzgado Especializado Contencioso Administrativo  
Subespecialidad en Temas de Mercado  
13/13  
PODER JUDICIAL  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA