



BOLETIN ABRIL

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DECISIONES RELEVANTES DEL INDECOPI – PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

DENUNCIA IMPROCEDENTE POR NO CALIFICAR COMO CONSUMIDOR FINAL NI MICROEMPRESARIO

Mediante la Resolución Final N.º 0038-2026/INDECOPI-LAM, la Comisión de la Oficina Regional de Lambayeque declaró improcedente la denuncia contra una inmobiliaria, al determinar que el denunciante no calificaba como consumidor final ni superaba el filtro especial aplicable a microempresarios, dado que el servicio contratado guardaba relación directa con su giro de negocio y no se acreditó una situación de asimetría informativa frente al proveedor; en consecuencia, la relación no era de consumo, sino de naturaleza empresarial.

Según el Código, es consumidor quien adquiere bienes o servicios como destinatario final; en ese sentido, para calificar a un microempresario como consumidor, debe evaluarse si el bien o servicio está vinculado al giro del negocio y si existe asimetría informativa frente al proveedor.

SANCIONAN A ESTABLECIMIENTO COMERCIAL POR NO CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES

Mediante la Resolución Final N.º 400-2025/INDECOPI-JUN, la Comisión de la Oficina Regional de Junin declaro fundado el procedimiento administrativo sancionar iniciado de oficio contra un establecimiento comercial al no contar con un Libro de Reclamaciones. En consecuencia, se le impuso una multa de 1 UIT y se ordenó como medida correctiva la implementación de un Libro de Reclamaciones, con el fin de evitar la reiteración de la infracción y garantizar la protección de los derechos de los consumidores.

EMPRESA DE TRANSPORTE ES MULTADA POR CLAUSULAS ABUSIVAS Y DEFICIENCIAS EN ATENCIÓN A RECLAMOS

Mediante la Resolución 1129-2026/SPS-INDECOPI, la Sala Especializada en Protección al Consumidor sanciono con una multa de 20.99 UIT a empresa de transporte por incurrir en diversas infracciones, entre ellas: establecer cláusulas abusivas (como limitar reclamos, devoluciones y exonerarse por pérdida de equipaje), incumplir con las condiciones del Libro de Reclamaciones (falta de numeración, fecha y exigencia indebida del teléfono), no consignar información obligatoria en los boletos (condiciones del servicio y fecha de caducidad), y no exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones.

NOTA INFORMATIVA DEL CONSUMIDOR

INDECOPI ADVIERTE SOBRE MULTAS POR NO RESPETAR EL MEDIO PASAJE UNIVERSITARIO

El Indecopi informo que, conforme a la Ley N.º 26271, los estudiantes universitarios tienen derecho al medio pasaje en el transporte público urbano e interurbano entre las 5:00 a. m. y la medianoche, sin importar la ruta. Este beneficio no puede exceder el 50 % de la tarifa adulta (por ejemplo, S/ 2.00 → S/ 1.00), previa presentación del carné vigente.

Asimismo, la entidad puede fiscalizar su cumplimiento e iniciar procedimientos sancionadores, con multas de hasta 450 UIT en caso de infracción. Cabe precisar que este beneficio también se aplica a estudiantes de institutos superiores.



En caso tenga alguna consulta,
puede contactar con: **Liliana Santolalla**
lsantolalla@srpmlegal.pe