



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR –
SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE
LA REGIÓN ÁNCASH

DENUNCIADO : RAPPI S.A.C.

MATERIAS : CLÁUSULAS ABUSIVAS
IMPROCEDENCIA
ALLANAMIENTO

ACTIVIDAD : PROGRAMACIÓN INFORMÁTICA

SUMILLA: *En aplicación del silencio administrativo negativo, se emite pronunciamiento sobre la denuncia, declarándola fundada, en virtud del allanamiento efectuado por Rappi S.A.C., en los extremos referidos a que habría incluido las siguientes cláusulas abusivas en los “Términos y Condiciones” de su portal web: Cláusula Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo; y, Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer y segundo párrafo.*

MULTAS:

- **9,10 UIT, por la Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo.**
- **9,10 UIT, por la Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo.**
- **9,10 UIT, por la Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo.**
- **9,10 UIT, por la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo.**
- **9,10 UIT, por la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo.**

Lima, 20 de febrero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 20 de enero de 2020, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash (en adelante, Acurea) denunció a Rappi S.A.C.¹ (en adelante, Rappi) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
2. Mediante Resolución 1 del 28 de febrero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra Rappi por presuntas infracciones de los artículos 49°, 50° y 51° del Código.

¹ R.U.C.: 20602985971, con domicilio fiscal ubicado en Calle Germán Schreiber 276, Otr. Empresarial de San Isidro Lima - Lima - San Isidro.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

3. El 22 de marzo de 2021, Acurea presentó un recurso de apelación por silencio administrativo negativo.
4. Mediante Resolución 0616-2021/CC2 del 29 de abril de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió un pronunciamiento sobre el fondo del presente caso. No obstante, mediante la Resolución 2525-2021/SPC-INDECOPI del 24 de noviembre de 2021, la Sala Especializada en Protección al Consumidor declaró la nulidad de la citada resolución, debido a que fue emitida pese a que el denunciante ya había presentado una apelación por denegatoria ficta; asimismo, se declaró la nulidad de la Resolución 1, por omitir precisar la calificación jurídica de cada uno de los hechos imputados.
5. Con Resolución 6 del 18 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a Rappi la presunta infracción del artículo 50° literal a) del Código, debido a que habría incluido en los “Términos y Condiciones” publicados en su página web², las siguientes cláusulas abusivas:

CLÁUSULAS
<u>Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo</u> “7.1 (...) RAPPI no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones, actividades o servicios realizadas por el Rappitendero y a favor del Usuario Registrado, por ello no será responsable respecto de la calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de la mercadería transportada por el Rappitendero, así como de la capacidad para contratar del Rappitendero o de la veracidad de los Datos Personales que este ha ingresado. (...) [sic]
<u>Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo</u> “7.2 (...) En ningún caso RAPPI será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario Registrado o el Rappitendero, debido al Servicio de Reparto prestado a través de la Aplicación. (...)” [sic]
<u>Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo</u> “7.3 (...) En caso que uno o más Usuarios Registrados o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra un Rappitendero, todos y cada uno de los involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a RAPPI y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados. (...)” [sic]
<u>Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo</u> “8.1. RAPPI no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la Aplicación. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable por cualquier daño y/o perjuicio que puedan derivarse de: (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad a la Aplicación; (ii) la interrupción en el funcionamiento de la Aplicación o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y, (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de RAPPI.” [sic]
<u>Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo</u> “8.2. RAPPI no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la Aplicación introducidos por terceros ajenos a RAPPI que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario Registrado o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable

² Los “Términos y condiciones” pueden encontrarse en el siguiente enlace: <https://legal.rappi.com/peru/terminos-y-condiciones-rappi/>.



de cualesquiera de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario Registrado.” [sic]

6. El 1 de junio de 2022, Rappi presentó sus descargos, alegando la improcedencia de la denuncia por subsanación y formulando allanamiento a todas las imputaciones efectuadas en su contra. Asimismo, el 8 de septiembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción, el cual fue observado por Rappi el 19 de septiembre de 2022.
7. Mediante la Resolución 2370-2022/CC2 del 26 de octubre de 2022, la Comisión resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar improcedente, por falta de relación de consumo, la denuncia interpuesta contra Rappi por presunta infracción del literal a) del artículo 50° del Código, en el extremo relacionado a los presuntos daños y/o perjuicios que habría sufrido el *rappitendero* señalado en la Cláusula Séptima segundo párrafo “Responsabilidad”³, en tanto el *rappitendero* se encargaba de la prestación del servicio de reparto y, por tanto, no se constituía como consumidor, sino como proveedor del referido servicio.
 - ii) Declarar improcedente la denuncia interpuesta contra Rappi por presunta infracción del literal a) del artículo 50° del Código, al considerar que subsanó la conducta referida a la inclusión de cláusulas abusivas en sus “Términos y Condiciones” referidas a las: Cláusula Séptima: Responsabilidad – segundo y tercer párrafo; y, Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer y segundo párrafo.
 - iii) Declarar fundada la denuncia interpuesta contra Rappi por infracción del literal a) del artículo 50° del Código, debido a que se allanó a la conducta referida a la inclusión de una cláusula abusiva en la Cláusula Séptima primer párrafo de los “Términos y Condiciones”; sancionándolo con una amonestación.
 - iv) Ordenar a Rappi en calidad de medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la referida resolución, cumpla con retirar la Cláusula Séptima primer párrafo a fin de que la misma sea inexigible a los consumidores.
 - v) Ordenar a Rappi que cumpla con pagar las costas y costos del procedimiento.
 - vi) Disponer la inscripción de Rappi en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, RIS).

³ Cabe precisar que, la redacción de dicha cláusula señala lo siguiente:

“Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo

7.2 (...) En ningún caso RAPPI será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir ... o el Rappitendero, debido al Servicio de Reparto prestado a través de la Aplicación.” (sic)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

8. En virtud de las apelaciones presentadas por Acurea y Rappi a la Resolución 2370-2022/CC2, la Sala emitió la Resolución 2929-2023/SPC-INDECOPI del 18 de octubre de 2023, a través de la cual resolvió lo siguiente⁴:
- i) Declarar la nulidad parcial de la Resolución 2370-2022/CC2, en los extremos que: a) Declaró improcedente la denuncia, por subsanación voluntaria, respecto de la presunta infracción del literal a) artículo 50° del Código, por la inclusión de las Cláusulas Séptima segundo y tercer párrafo; y, b) Declaró fundada la denuncia, por el allanamiento formulado por Rappi, respecto de la presunta infracción del literal a) del artículo 50° del Código, por la inclusión de la Cláusula Séptima primer párrafo; debido a que la Comisión incurrió en un vicio de nulidad en la emisión del acto. En ese sentido, ordenó a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento efectuando las actuaciones probatorias necesarias a fin de esclarecer los hechos materia de denuncia.
 - ii) Revocar la Resolución 2370-2022/CC2, en los extremos que declaró improcedente la denuncia contra Rappi, por subsanación voluntaria de la conducta, respecto de la infracción del literal a) artículo 50° del Código, por la inclusión de la Cláusula Octava primer y segundo párrafo; y, en consecuencia, declaró procedente la denuncia y dispuso a la Comisión que emita un pronunciamiento sobre el fondo.
9. Mediante escrito del 8 de enero del 2024, Rappi indicó que había procedido a modificar la Cláusula Octava materia de denuncia, en el primer y segundo párrafo, considerando la postura adoptada por la Sala.
10. El 9 de mayo de 2024, Acurea interpuso un recurso de apelación por denegatoria ficta, al considerar que había transcurrido en exceso el plazo razonable con el que contaba la Comisión para resolver su denuncia. En virtud de ello, mediante Resolución 15 del 19 de junio de 2024, la Comisión concedió dicho recurso.
11. El 9 de agosto de 2024, Rappi absolvió la apelación de Acurea, señalando que la razonabilidad en el plazo con el que contaba la Comisión para resolver la denuncia no debía ser arbitraria, sino debía obedecer a la complejidad de cada caso en específico. Asimismo, refirió que el denunciante no justificó cuál sería el interés legítimo en la presentación del recurso, el cual afectaría irremediablemente el derecho a la doble instancia.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

I. Sobre el silencio administrativo negativo

⁴ Cabe precisar que el punto descrito en el considerando 7.1 de la presente resolución, no fue apelado por Acurea a pesar de que resultaba desfavorable a sus intereses, por lo que quedó consentido en dicha resolución.



12. En su absolución del recurso de apelación interpuesto por Acurea, Rappi indicó que la razonabilidad en el plazo con el que contaba la Comisión para resolver la denuncia no debía ser arbitrario, sino que debía obedecer a la complejidad de cada caso en específico. Asimismo, refirió que Acurea no justificó cuál sería el interés legítimo en la presentación del recurso, el cual afectaría irremediabilmente el derecho a la doble instancia.
13. Ahora bien, respecto al silencio administrativo negativo, conviene indicar que es una presunción o ficción legal, en virtud de la cual transcurrido determinado plazo sin resolución expresa de la Administración Pública y producidas ciertas circunstancias, se entenderá –o podrá entenderse- denegada u otorgada la solicitud o fundado o infundado el recurso formulado.
14. El artículo 32º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵ clasifica a los procedimientos administrativos en procedimientos de aprobación automática y en procedimientos de evaluación previa. Estos últimos, a falta de pronunciamiento oportuno, se encuentran sujetos al silencio administrativo positivo o negativo, siendo obligación de cada entidad de la Administración Pública señalar dicha clasificación en su Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA.
15. El TUPA del Indecopi en el apartado referido a la Comisión de Protección al Consumidor establece en su Nota 4 que las denuncias por infracción a las normas sobre protección al consumidor están sujetas al silencio administrativo negativo⁶. Asimismo, el numeral 3 del artículo 199º del TUO de LPAG⁷ dispone que el silencio administrativo negativo tiene por efecto habilitar al administrado la interposición de los recursos administrativos y acciones judiciales pertinentes.
16. En este sentido, en el caso del silencio administrativo negativo, no nos encontramos, en estricto, ante la ficción legal de que se ha emitido un pronunciamiento de primera instancia que denegó la denuncia planteada por Acurea; más bien, deberá entenderse que, a solicitud de esta asociación y en

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 32º.- Calificación de procedimientos administrativos.** Todos los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos, se clasifican conforme a las disposiciones del presente capítulo, en: procedimientos de aprobación automática o de evaluación previa por la entidad, y este último a su vez sujeto, en caso de falta de pronunciamiento oportuno, a silencio positivo o silencio negativo. Cada entidad señala estos procedimientos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA, siguiendo los criterios establecidos en el presente ordenamiento.

⁶ El silencio administrativo negativo busca sancionar la inacción de la Administración Pública reconociendo el derecho del administrado a considerar denegada su solicitud una vez vencido el plazo para la emisión del pronunciamiento sin que éste se haya emitido.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 199º.- Efectos del silencio administrativo. (...)** 199.3. El silencio administrativo negativo tiene por efecto habilitar al administrado la interposición de los recursos administrativos y acciones judiciales pertinentes.



aplicación del silencio administrativo negativo, este interpuso recurso de apelación, a fin de que sea la Sala (y ya no la Comisión) quien emitiera un pronunciamiento sobre la denuncia.

17. Por otro lado, la Sala estableció en resoluciones anteriores -ver Resolución 0222-2022/SPC-INDECOPI-, que el silencio administrativo negativo resultaba aplicable a este tipo de procedimientos, teniendo en cuenta la especial naturaleza de los procedimientos en materia de Protección al Consumidor y el derecho constitucional de los consumidores de ver tutelados sus derechos⁸.
18. Por todo lo expuesto, no se advierte que exista limitación al derecho a la doble instancia del denunciado, en tanto se aplicó una figura propia del derecho administrativo. Aunado al hecho de que la Sala, en un anterior pronunciamiento sobre este mismo caso, consideró que el plazo transcurrido para que la Comisión emita un pronunciamiento, ya se había cumplido, en virtud de lo cual procedía la apelación de la denegatoria ficta en el presente caso.

II. Sobre la naturaleza del servicio de reparto prestado mediante la aplicación de Rappi

19. Mediante Resolución 2929-2023/SPC-INDECOPI, la Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución 2370-2022/CC2, en los extremos que se declaró improcedente por subsanación la imputación referida a la Cláusula Séptima: segundo y tercer párrafo; y, fundada respecto a la imputación sobre la Cláusula Séptima primer párrafo, al considerar que para la determinación de la subsanación o determinación de responsabilidad de Rappi, se debió analizar si en efecto la reasignación de responsabilidad realizada hacia los *rappitenderos* o, en su defecto terceros, resultaba acorde con la realidad fáctica y la naturaleza del servicio de reparto prestado por dicho denunciado.
20. Siendo así, debido a que no hubo ningún pronunciamiento por parte de la Comisión, la Sala considera que corresponde, de forma preliminar, emitir un

⁸ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.- Defensa del consumidor.** 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.

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo I.- Contenido. - El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

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.



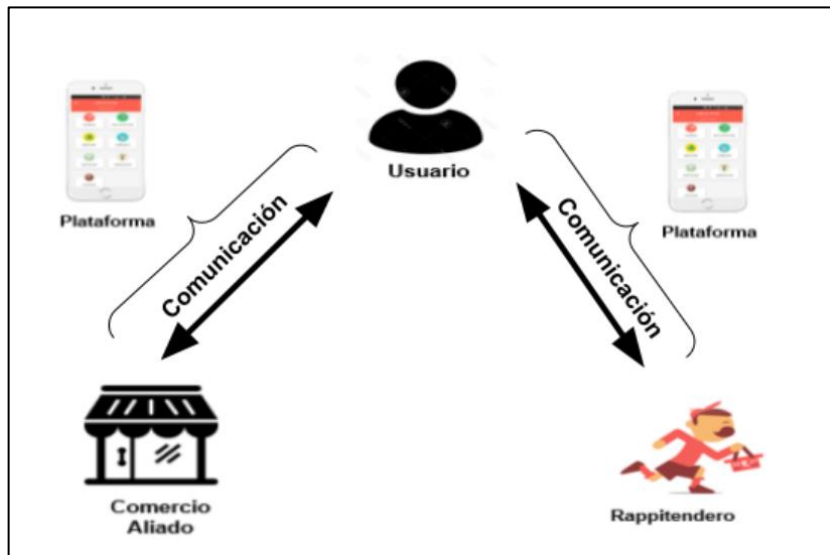
pronunciamiento sobre la naturaleza del servicio de reparto prestado mediante la aplicación de Rappi y su relación con los *rappitenderos*.

21. En la dinámica actual del mercado caracterizado por ser digital, surge el *e-commerce* o comercio electrónico, el cual consiste en la venta y compra de productos y servicios físicos o digitales a través de internet, incluyéndose la distribución, el marketing y el suministro de información sobre los productos y servicios.
22. Así, producto del surgimiento de los *e-commerce* es que en el mercado se han introducido o han ingresado una serie de plataformas, a través de las cuales los proveedores ofrecen sus servicios o productos de manera directa. A la vez, han surgido otro tipo de plataformas que buscan interconectar a los consumidores finales con un determinado proveedor que ofrece un producto o servicio en el mercado. Este último mecanismo se denomina *Sharing economy* (economía colaborativa), donde se enmarcan plataformas como Uber, Airbnb y Rappi.
23. En efecto, en este contexto, Rappi ingresa al mercado, con una plataforma que opera como un servicio de entrega a pedido y un servicio de mensajería digital, donde los usuarios pueden adquirir diversos bienes, desde comestibles hasta productos electrónicos, que luego reciben en una dirección física⁹.
24. Ahora bien, según lo señalado por el denunciado en su escrito de descargos, Rappi es una plataforma virtual que permite el contacto entre 3 actores, independientes entre sí: a) Los *rappitenderos*, conformado por un grupo de repartidores que se caracterizan por ser autónomos e independientes; b) El “comercio aliado”, que es el establecimiento que se encarga de exhibir sus productos y/o servicios a través de Rappi, gracias a un acuerdo de cooperación suscrito entre ambos; y, c) El “usuario”, una persona natural o jurídica que adquiere los productos ofrecidos por el comercio aliado a través de Rappi. Podemos ilustrar la interacción de estos actores de la siguiente manera:

[Ver imagen en la siguiente página]

⁹ Información recuperada de: https://www-appsrhino-com.translate.goog/blogs/how-rappi-works-business-model-and-revenue-model? x_tr_sl=en& x_tr_tl=es& x_tr_hl=es& x_tr_pto=sge#:~:text=coraje%20e%20inteligencia,-.Modelo%20de%20negocio%20de%20Rappi,la%20puerta%20de%20su%20casa el 5 de febrero de 2024 a las 11:48 am.

IMAGEN 1



25. Así, el denunciado refiere que su objeto es poner a disposición una plataforma de contacto entre los 3 actores antes mencionados, con la finalidad de facilitar y agilizar el contacto entre ellos. Dicho esto, bajo tal esquema, existirían 2 relaciones específicas: a) Entre el usuario y el comercio aliado; y, b) Entre el usuario y el *rappitendero*; siendo que en ambos casos, Rappi funcionaría como un mecanismo de contacto entre estos actores; es decir, como una plataforma intermediaria que facilita las operaciones entre los actores involucrados (*rappitendero*, comercio aliado y usuario); por lo tanto, según el denunciado, no produciría ni brindaría los productos o servicios de los comercios aliados, ni tampoco se encargaría del servicio de reparto que ejecutan única y exclusivamente los *rappitenderos*.
26. En virtud de lo anterior, se concluye que Rappi es un modelo de negocio que actúa como un puente o "intermediario" entre dos o más partes, generalmente consumidores y proveedores de bienes o servicios. Esta plataforma permite que los usuarios accedan a productos, servicios o información de terceros (comercios aliados) sin necesidad de estar directamente en contacto con ellos y su función principal es facilitar la conexión y la transacción, a menudo a través de una tecnología digital como una aplicación móvil o una página web.

III. De la relación entre Rappi y los *rappitenderos*

27. Respecto del rol de los *rappitenderos*, en sus descargos, el denunciado señaló que este era un grupo de repartidores que se caracterizaban por ser autónomos e independientes y que, bajo su modelo de negocio, no se encontraban subordinados a ellos ni tampoco mantenían alguna exclusividad con Rappi, lo cual estaba pactado en los términos y condiciones que los *rappitenderos* aceptaban al utilizar la plataforma de Rappi.



28. Preciso que los *rappitenderos*: a) Tienen total y absoluta libertad para determinar el día, hora y lugar en el que están dispuestos a prestar el servicio de reparto; b) No tienen una relación exclusiva con Rappi, pudiendo prestar servicios con cualquier otra plataforma similar a Rappi, incluso mientras se encuentren conectados a la plataforma de Rappi; y, c) Son individualmente responsables por cumplir con la normativa de tránsito, así como los elementos de seguridad necesarios indicados por ley.
29. Sin embargo, de la visualización de los términos y condiciones de Rappi publicados en su página web, “Uso y Garantía de la Plataforma Rappi”, “Obtén el dinero y la flexibilidad que necesitas” y la sección denominada “SoyRappi” - actuaciones de verificación realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión las cuales obran en el Acta de Verificación del 14 de febrero de 2024 a fojas 464 y 465 del expediente-, se puede observar que existe una interacción continua y activa entre los *rappitenderos* y Rappi, dado que el denunciado, a través de su plataforma, influye sobre los repartidores mediante una serie de incentivos y evaluaciones de su desempeño.
30. Aunado a lo anterior, se advierte que los algoritmos de la aplicación de Rappi priorizan la asignación de pedidos, horarios y zonas de entrega a los repartidores en función de los parámetros previamente establecidos en los términos y condiciones, influyendo además en la clasificación del repartidor (“estados” o categorías: Alerta, Bronce, Plata y Diamante), que se determina según una combinación de indicadores. Así, Rappi tiene la capacidad de establecer y ajustar de manera constante las condiciones en las que se desenvuelven o desempeñan los repartidores, quienes realizan sus actividades bajo estos parámetros sin la opción de modificarlos. A ello se suma que, la elección de *rappitenderos* no es aleatoria, ni tampoco los usuarios tienen un modo de elegir o seleccionar al *rappitendero* que brindará el servicio de reparto.
31. En ese sentido, al definir los parámetros y criterios que rigen la asignación de pedidos, los horarios y las zonas de entrega, así como la clasificación de los repartidores, Rappi limita la autonomía de los *rappitenderos* en la toma de decisiones, máxime cuando el denunciado evalúa el rendimiento de los repartidores a través de métricas que influyen directamente en su capacidad para recibir asignaciones futuras. Este control constante y la dinámica establecida por Rappi reafirma que los *rappitenderos* no actúan a su libre albedrío.
32. Así, a través de su aplicación, Rappi implementó un sistema que no solo media sobre la conexión entre usuarios y *rappitenderos*, sino que también evalúa y prioriza a los *rappitenderos* según un conjunto de indicadores prediseñados, como valoraciones y parámetros de desempeño. De esta manera, Rappi influye directamente en la forma en que los *rappitenderos* interactúan con el



mercado, condicionando su participación en el mismo según las condiciones y métricas definidas por la aplicación.

33. Por lo expuesto, si bien Rappi es una plataforma de intermediación, no solo se limita a facilitar que los usuarios se conecten con los *rappitenderos*, sino que resulta determinante en la participación de estos repartidores en el mercado.
34. Cabe precisar que, con el análisis realizado no se pretende dilucidar si existe un vínculo laboral entre Rappi y los *rappitenderos*; sino únicamente las características de su interacción, concluyéndose que Rappi influye activamente en la actividad de los *rappitenderos*.
- IV. Sobre la presunta subsanación de la conducta infractora respecto de la Cláusula Séptima: primer, segundo y tercer párrafo
35. El artículo 257° del TUO de la LPAG¹⁰ contempla las condiciones eximentes de responsabilidad por infracciones administrativas, entre las que se encuentra la subsanación voluntaria del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de imputación de cargos.
36. En concordancia con ello, el literal f) del artículo 108° del Código¹¹ establece que se declarará la improcedencia de la denuncia de parte en caso el proveedor subsane o corrija su conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, siendo que dicha disposición no será aplicable en los casos en los que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de un supuesto de discriminación.
37. En el presente caso, corresponde analizar si la Cláusula Séptima: primer, segundo y tercer párrafo, se modificaron con anterioridad a la imputación de cargos, subsanándose las conductas infractoras. Para tales efectos, se

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 257°.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones.**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 108°.- Infracciones administrativas.** (...) Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

a) Si el denunciante no ostenta la calidad de consumidor final, conforme al presente Código.

b) Si el denunciado no califica como proveedor, conforme al presente Código.

c) Si no existe una relación de consumo, conforme al presente Código.

d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.

e) Si existe falta de legitimidad o interés para obrar.

f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa denunciada con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos. Lo señalado no aplica en los casos que se haya puesto en riesgo la vida, salud o seguridad de las personas o se trate de supuestos de discriminación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

procederá a realizar un cuadro con las cláusulas imputadas y la modificación realizada por Rappi:

Cláusula original	Cláusula modificada
<u>Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo:</u> 7.1 (...) RAPPI no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones, actividades o servicios realizadas por el Rappitendero y a favor del Usuario Registrado, por ello no será responsable respecto de la calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de la mercadería transportada por el Rappitendero, así como de la capacidad para contratar del Rappitendero o de la veracidad de los Datos Personales que este ha ingresado.” (sic)	<u>Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo</u> “RAPPI no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones, actividades o servicios realizados por el Rappitendero y a favor del Usuario Registrado. <u>Por ello, el Rappitendero o el Comercio (Aliado o no Aliado) serán responsables respecto de la calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de la mercadería transportada por el Rappitendero.</u> Además, el Rappitendero será responsable de su capacidad para contratar y la veracidad de los Datos Personales que haya ingresado.” (El subrayado es nuestro)
<u>Cláusula Séptima segundo párrafo “Responsabilidad”:</u> “7.2 (...) En ningún caso RAPPI será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario Registrado (...), debido al Servicio de Reparto prestado a través de la Aplicación.”	<u>Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo</u> “(…) <u>El usuario conoce y acepta que al realizar operaciones con el Rappitendero lo hace bajo su propio riesgo.</u> Rappi no será responsable por lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario Registrado (...) debido al Servicio de Reparto prestado por el Rappitendero, <u>que no esté bajo la esfera de control de Rappi o respecto de daños y/o perjuicios atribuibles a un tercero. Por ello, Rappi recomienda actuar con prudencia y sentido común al momento de contratar el Servicio de Reparto</u>” (El subrayado es nuestro)
<u>Cláusula Séptima tercer párrafo “Responsabilidad”:</u> “7.3 (...) En caso que uno o más Usuarios Registrados o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra un Rappitendero, todos y cada uno de los involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a RAPPI y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados.”	<u>Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo</u> “(…) En caso que uno o más Usuarios Registrados o algún tercero inicien un reclamo o acciones legales contra un Rappitendero <u>por actos no atribuibles a Rappi conforme a las reglas establecidas en estos Términos & Condiciones,</u> todos y cada uno de los involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a RAPPI y a sus directores, gerentes, empleados, agentes, operarios, representantes y apoderados.” (El subrayado es nuestro)

38. A fin de evaluar la posible subsanación de la conducta infractora, se debe tener en cuenta la fecha de notificación de imputación de cargos a Rappi, lo cual



ocurrió mediante Resolución 6 del 18 de marzo de 2022; resolución que fue notificada al denunciado el 12 de mayo de 2022.

39. Así, considerando que la modificación de las referidas cláusulas se dio el 10 de diciembre de 2020, es decir, con anterioridad a la imputación de cargos al denunciado, corresponde que la Sala evalúe si dicha modificación es suficiente para declarar improcedente la denuncia por subsanación.
40. Cabe precisar que, si bien el denunciado refirió que el 12 de diciembre de 2023, modificó nuevamente sus cláusulas adecuándose a lo establecido por la Sala mediante Resolución 2929-2023/SPC-INDECOPI; lo cierto es que esta modificación se dio con posterioridad a la notificación de cargos al denunciado, por lo que no corresponde evaluar dicha modificación en la presente resolución.
41. Ahora bien, respecto de la Cláusula Séptima primer y segundo párrafo, se advierte que, con las referidas cláusulas, Rappi se exoneraba de responsabilidad y la trasladaba a los *rappitenderos*. Así, para que se configure la subsanación de la conducta infractora, Rappi debía demostrar que la modificación no excluía o limitaba su responsabilidad o la de los *rappitenderos*. Este supuesto no se cumplió, pese a que, conforme fue desarrollado en acápites anteriores, la actividad de los repartidores es organizada por Rappi, quienes no actúan con plena autonomía; en consecuencia, se advierte que no existe una subsanación de la conducta infractora en la Cláusula Séptima primer y segundo párrafo.
42. Lo anterior, también se refuerza en el hecho que Rappi, en la modificación establecía que no se hacía responsable respecto de la calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de la mercadería transportada por el *rappitendero* o cualquier tipo de daño causado a los usuarios registrados; sin embargo, conforme a lo desarrollado anteriormente, Rappi no puede exonerarse de responsabilidad por algo que ocurre a raíz del uso de su plataforma para el comercio de bienes, ya que, a pesar de que su rol se defina como una plataforma de intermediación, tiene una incidencia directa al ser el enlace que organiza la puesta a disposición de una serie de productos para los consumidores finales.
43. Asimismo, respecto de la Cláusula Séptima tercer párrafo, se aprecia que el denunciado modificó la cláusula controvertida, de tal modo que lo excluía de responsabilidad, de manera general y en cualquier supuesto, cuando se iniciaran acciones legales contra un *rappitendero*, por actos que no serían atribuibles a Rappi según sus propios términos y condiciones; sin embargo, conforme fue desarrollado en el acápite anterior, el denunciado no puede deslindar su responsabilidad por la actuación de los *rappitenderos*, en tanto es aquel quien los pone a disposición de los consumidores según sus criterios propios de selección; en consecuencia, no se advierte una subsanación de la conducta infractora en lo referido a esta cláusula.

44. Por otro lado, en sus descargos, Rappi citó la Resolución 0084-2020/SDC-INDECOPI refiriendo que la Sala Especializada en Defensa de la Competencia -SDC- había delimitado los alcances de una plataforma de intermediación, por lo que no serían responsables de las relaciones entre los consumidores y transportistas ni los consumidores y comercios aliados, siendo que en dicha resolución se señaló que:

“El administrador de la plataforma digital de transporte se limita a gestionar las transacciones realizadas entre ambos lados de la plataforma, estableciendo reglas de gobernanza y obteniendo una ganancia por dicha gestión.

(...)

El propósito del servicio que brinda una plataforma digital de transporte de pasajeros se encuentra dirigido a intermediar dos demandas y gestionar la interacción entre estas.

(...)

Este Colegiado no aprecia que Uber B.V. -empresa a cargo de la gestión del aplicativo- sea quien preste el servicio de taxi a través de un vehículo de la categoría M1, conforme a los términos establecidos en la mencionada ordenanza.”

45. Al respecto, la resolución citada por el denunciado se dio en el marco de un procedimiento de competencia desleal -no uno de protección al consumidor- y fue emitida por una Sala distinta de la que resuelve el presente caso, donde se le imputó a Uber B.V. que concurría en el mercado prestando el servicio de taxi sin contar con la autorización de la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima. En ese sentido, lo decidido en dicha resolución no resulta vinculante para esta Sala, la cual con anterioridad había sancionado a Taxibeat Perú S.A. por incluir cláusulas que exoneraban de toda responsabilidad a dicha empresa, por anticipado y en todos los casos, de daños causados a los usuarios por los conductores (Resolución 3229-2019/SPC-INDECOPI del 18 de noviembre de 2019).
46. Finalmente, el denunciado hizo referencia a la Resolución 1136-2020/PS1, afirmando que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos – Sede Lima Sur N° 1 -OPS1- indicó que, de acuerdo con los términos y condiciones de Rappi, el servicio de reparto era ejecutado de manera independiente por los *rappitenderos* según lo siguiente: *“(...) La labor de Rappi consiste en brindar un servicio de intermediación, siendo los repartidores o “Rappitenderos” los encargados de brindar el servicio de reparto por mandato del usuario”*.
47. Sin embargo, se debe precisar que en dicha resolución el OPS1 exoneró de responsabilidad a Rappi por no entregar a un consumidor cuatro (4) equipos celulares marca Huawei justamente en virtud de la Cláusula Séptima - Responsabilidad, en tanto era una garantía explícita que Rappi no se hacía cargo del servicio ejecutado por los *rappitenderos*; sin embargo, en la presente resolución no se está analizando la idoneidad del servicio, sino si esa cláusula,



en virtud de la cual se exoneró a Rappi de responsabilidad en la Resolución 1136-2020/PS1, posee o no carácter abusivo.

48. Por las razones expuestas, corresponde desestimar los argumentos de Rappi, referidos a que se debería declarar la improcedencia de la denuncia en los extremos antes aludidos, por haberse configurado la subsanación de la conducta infractora; debido a que se probó que el denunciado no corrigió las mismas.

Sobre las cláusulas abusivas

49. El artículo 330° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento, establece que el demandado puede allanarse o reconocer la demanda, siendo que en el primer supuesto acepta la pretensión dirigida contra él.
50. Por su parte, el artículo 112° del Código, establece que ante el allanamiento por parte del proveedor se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad y la imposición de la medida correctiva correspondiente.
51. Asimismo, el literal d) del artículo 29° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que Regula los Procedimientos de Protección al Consumidor Previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva Única) establece que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor¹².
52. En el presente caso, Acurea denunció que Rappi había consignado cláusulas abusivas en sus “Términos y Condiciones” – Cláusula Séptima: primer, segundo y tercer párrafo y Cláusula Octava: primer y segundo párrafo –.
53. En sus descargos, Rappi indicó de manera expresa que formulaba su allanamiento respecto a los extremos detallados en el cuadro reproducido en el numeral 5 de la presente resolución.
54. En este punto, es oportuno indicarle a Rappi que, en virtud de su allanamiento, no corresponde evaluar los argumentos de defensa planteados en el presente caso.

¹²

DIRECTIVA N° 001-2021-COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...)

d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

55. Siendo así, la Sala considera que corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra Rappi y hallarlo responsable por haber incluido cláusulas abusivas en los “Términos y Condiciones” de su portal web: Cláusula Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo; y, Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer y segundo párrafo.
56. En ese sentido, toda vez que se ha verificado que en el presente caso Rappi se allanó a la denuncia formulada en su contra, corresponde declarar fundada la misma.

Sobre las sanciones a imponer a Rappi

57. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
58. Preliminarmente a la imposición de la sanción, se debe tener presente que la figura del allanamiento, propia del derecho procesal civil, se incorpora al Código con el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, bajo el siguiente texto:

“3. En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas”.

59. Posteriormente, se promulgó el 15 de mayo de 2017 la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código, la cual en su numeral 4.7, señalaba expresamente que no correspondía aplicar los efectos del allanamiento en un procedimiento iniciado por una asociación, conforme a la siguiente redacción:

“4.7.1. Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente:

a) Los efectos del allanamiento y reconocimiento no serán aplicables para los casos de defensa de intereses colectivos o difusos, incluidos los iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, así como los casos iniciados a instancia de la autoridad.”

60. Sin embargo, en el 2018, la Sala, modificando su criterio anterior concordante con la directiva antes mencionada, se apartó de la misma e indicó que el allanamiento sí aplicaba como atenuante para procedimientos promovidos por denuncias de asociaciones de consumidores (Resolución 2335-2018/SPC-INDECOPI):

“43. En ese sentido, si bien esta Sala considera que la conducta verificada en el presente pronunciamiento versa sobre la defensa de intereses colectivos; lo cierto es que, de acuerdo a los parámetros legales desarrollados precedentemente, una norma de rango inferior a una ley -en este caso, la Directiva- **no puede limitar los derechos o situaciones jurídicas favorables que la ley establece -en este caso, el Código-**, máxime si esta no precisa tal limitación en relación a la defensa de dichos intereses difusos y/o colectivos.

44. Dicho esto, es pertinente indicar que, en un anterior pronunciamiento¹³, la Sala adoptó una posición distinta a la sustentada en los párrafos previos respecto de la aplicación de la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI sobre los efectos de la figura del allanamiento. No obstante, de acuerdo a los fundamentos expuestos en la presente resolución, este Colegiado estima pertinente proceder a un cambio de criterio, respecto a la aplicación de la misma.

45. Así, este Colegiado considera que, en el presente caso, corresponde evaluar los efectos del allanamiento, tomando en consideración únicamente lo establecido en el artículo 112°.3 del Código.

46. Por ello, teniendo en cuenta que, la Universidad formuló dentro del plazo para presentar sus descargos, el allanamiento del extremo referido a la falta de implementación del libro de reclamaciones en su establecimiento comercial, y que conforme lo señala el artículo 112°.3 del Código, previa ponderación del caso en concreto, no se verifica una afectación de mayor gravedad, esta Sala considera que corresponderá imponer a la Universidad una amonestación por infracción del artículo 150° del Código, toda vez que efectuó su allanamiento dentro del plazo establecido para la presentación de sus descargos. Asimismo, la denunciada queda exonerada del pago de los costos del procedimiento en dicho extremo”.

61. Como bien se puede apreciar de lo citado, la Sala en el 2018 decidió replantear su posición al advertir que existía un conflicto entre una norma de rango reglamentario y otra con rango legal; se prefirió la aplicación de esta última, en estricto respecto a la jerarquía normativa.

¹³ Resolución 3252-2017/SPC-INDECOPI del 15 de noviembre de 2017.
M-SPC-13/1B

62. Después, el 5 de setiembre de 2018, se modificó el artículo 112° del Código mediante el Decreto Legislativo 1390, vigente a la actualidad, en el cual se dispuso lo siguiente:

“Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes: (...) 3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas”.

63. De lo anterior, se desprende que la norma actual de rango legal es precisa y expresa al indicar que el allanamiento debe ser sobre pretensiones del consumidor, siendo que, este supuesto no contempla a las asociaciones.
64. Es importante también mencionar que la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI fue derogada por la vigente Directiva Única; esta última - concordante con la ley-, en su artículo 29°, estableció lo siguiente:

“(...) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI (...)”

65. En lo sucesivo, pese al cambio normativo, la Sala seguía aplicando la figura del allanamiento para denuncias de asociaciones; por ejemplo, la Resolución 0028-2020/SPC-INDECOPI; sin embargo, en la Resolución 3227-2023/SPC-INDECOPI, el Colegiado adoptó una nueva posición en virtud de lo establecido en el Código y en la Directiva Única, pues la norma de rango legal actualmente es clara al señalar que el allanamiento como atenuante no aplica para este tipo de circunstancias. En consecuencia, se afirmó que, para procedimientos iniciados por asociaciones de consumidores, no era viable aplicar el allanamiento como atenuante de la sanción.
66. Cabe precisar que se debe distinguir la figura del allanamiento, lo cual fue considerado en el presente caso en virtud de lo establecido por el artículo 330° del Código Procesal Civil, con los efectos de este (como los atenuantes), que,



según lo estipulado por nuestra norma especial, no corresponde aplicar cuando los procedimientos son iniciados por asociaciones de consumidores.

67. Como consecuencia de lo anterior y, atendiendo a que a la fecha de notificación de la imputación de cargos al denunciado, el Decreto Supremo 032-2021-PCM se encontraba vigente, correspondía que la graduación de las multas a imponer a Rappi fuera en atención al método Ad-hoc de dicho dispositivo normativo, ya que, de los actuados, se desprende que las conductas mencionadas en el análisis de las conductas infractoras, habrían tenido un alcance geográfico nacional; considerando que las cláusulas abusivas se establecieron en los “Términos y Condiciones” de su página web, la cual es de alcance nacional (debido a que Rappi tiene presencia en los departamentos de Arequipa, Cajamarca, Chiclayo, Cusco, Huancayo, Ica, Piura, Trujillo y Lima); sin embargo, dicho método no era posible de aplicar, en tanto no se podía calcular el beneficio ilícito (esperado, efectivo o como gasto evitado) ni el perjuicio económico o daño.
68. En consecuencia, corresponderá efectuar una revisión de las sanciones y graduar las mismas en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código.
- I. Respecto de la Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo
69. En el presente caso, se declaró fundada la denuncia contra Rappi, en el extremo referido a que incluyó la Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo que resultaba abusiva en los “Términos y Condiciones” de su portal web. Ante ello, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante:** Configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto se vieron desprotegidos debido a que el denunciado se eximía de responsabilidad en caso ocurriera un problema en la calidad, cantidad, estado o legitimidad de la mercancía transportada.
 - b) **Daño al mercado:** Genera un efecto negativo en el mercado de servicios de intermediación, pues el denunciado menoscaba su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores no incorporaran cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.
 - c) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, en la medida que Acurea al advertir el hecho infractor denunciado contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.
70. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo y en virtud del Principio de Predictibilidad¹⁴; corresponde imponer una multa base de 7 UIT a Rappi; sin embargo, se advierte que existe una circunstancia agravante consignada en el artículo 112° del Código que es la referida a la afectación a los intereses difusos de los consumidores; por lo que corresponde incrementar la sanción en un 30%, considerando de modo referencial lo establecido en el Cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM,

¹⁴ Ver Resoluciones 0436-2025/SPC-INDECOPI, 1268-2023/SPC-INDECOPI, 2034-2023/SPC-INDECOPI y 0256-2023/SPC-INDECOPI.



ya que si bien no se está aplicando este instrumento legal en el presente caso, resulta pertinente tenerlo como referencia, dando así como multa final la sanción de 9,10 UIT.

II. Respecto de la Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo

71. En el presente caso, se declaró fundada la denuncia contra Rappi, en el extremo referido a que incluyó la Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo que resultaba abusiva en los “Términos y Condiciones” de su portal web. Ante ello, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:

- a) **Daño resultante:** Configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto se vieron desprotegidos debido a que el denunciado no se hacía cargo por ningún tipo de daño que pudieran sufrir los usuarios en virtud del servicio brindado por Rappi.
- b) **Daño al mercado:** Genera un efecto negativo en el mercado de servicios de intermediación, pues el denunciado menoscaba su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores no incorporaran cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.
- c) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, en la medida que Acurea al advertir el hecho infractor denunciado contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.

72. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo y en virtud del Principio de Predictibilidad; corresponde imponer una multa base de 7 UIT a Rappi; sin embargo, se advierte que existe una circunstancia agravante consignada en el artículo 112° del Código que es la referida a la afectación a los intereses difusos de los consumidores; por lo que corresponde incrementar la sanción en un 30%, considerando de modo referencial lo establecido en el Cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, ya que si bien no se está aplicando este instrumento legal en el presente caso, resulta pertinente tenerlo como referencia, dando así como multa final la sanción de 9,10 UIT.

III. Respecto de la Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo

73. En el presente caso, se declaró fundada la denuncia contra Rappi, en el extremo referido a que incluyó la Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo que resultaba abusiva en los “Términos y Condiciones” de su portal we. Ante ello, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:

- a) **Daño resultante:** Configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto se encontraban vulnerables si es que decidían iniciar algún reclamo o acción en contra de Rappi, debido a que dicha cláusula la eximía de responsabilidad en todos los casos.
- b) **Daño al mercado:** Genera un efecto negativo en el mercado de servicios de intermediación, pues el denunciado menoscaba su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores no incorporaran cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.



- c) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, en la medida que Acurea al advertir el hecho infractor denunciado contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.
74. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo y en virtud del Principio de Predictibilidad; corresponde imponer una multa base de 7 UIT a Rappi; sin embargo, se advierte que existe una circunstancia agravante consignada en el artículo 112° del Código que es la referida a la afectación a los intereses difusos de los consumidores; por lo que corresponde incrementar la sanción en un 30%, considerando de modo referencial lo establecido en el Cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, ya que si bien no se está aplicando este instrumento legal en el presente caso, resulta pertinente tenerlo a modo de referencia, dando como multa final la sanción de 9,10 UIT.
- IV. Respecto de la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo
75. En el presente caso, se declaró fundada la denuncia contra Rappi, en el extremo referido a que incluyó la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo que resultaba abusiva en los "Términos y Condiciones" de su portal web. Ante ello, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:
- a) **Daño resultante:** Configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto se vieron desprotegidos en caso de que se suscite algún daño en los usuarios por problemas en la disponibilidad o continuidad de la plataforma de Rappi, debido a que este se eximía de responsabilidad en estos supuestos.
- b) **Daño al mercado:** Genera un efecto negativo en el mercado de servicios de intermediación, pues el denunciado menoscaba su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores no incorporaran cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.
- c) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, en la medida que Acurea al advertir el hecho infractor denunciado contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.
76. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo y en virtud del Principio de Predictibilidad, corresponde imponer una multa base de 7 UIT a Rappi; sin embargo, se advierte que existe una circunstancia agravante referida a la afectación a los intereses difusos de los consumidores; por lo que corresponde incrementar la sanción en un 30%, considerando de modo referencial lo establecido en el Cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, ya que si bien no se está aplicando este instrumento legal en el presente caso, resulta pertinente tenerlo a modo de referencia, dando como multa final la sanción de 9,10 UIT.
- V. Respecto de la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo
77. En el presente caso, se declaró fundada la denuncia contra Rappi, en el



extremo referido a que incluyó la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo que resultaba abusiva en los “Términos y Condiciones” de su portal web. Ante ello, corresponde graduar la sanción atendiendo a los siguientes criterios:

- a) **Daño resultante:** Configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto vieron desprotegidos sus derechos en caso de que adquieran en sus aparatos electrónicos algún virus u otros por el uso de la plataforma de Rappi.
- b) **Daño al mercado:** Genera un efecto negativo en el mercado de servicios de intermediación, pues menoscaba su imagen frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían los consumidores es que los proveedores no incorporaran cláusulas abusivas en sus términos y condiciones.
- c) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, en la medida que Acurea al advertir el hecho infractor denunciado contó con los incentivos suficientes para informar a la Autoridad Administrativa sobre la referida infracción.

78. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo y en virtud del Principio de Predictibilidad; corresponde imponer una multa base de 7 UIT a Rappi; sin embargo, se advierte que existe una circunstancia agravante consignada en el artículo 112° del Código que es la referida a la afectación a los intereses difusos de los consumidores; por lo que corresponde incrementar la sanción en un 30%, considerando de modo referencial lo establecido en el Cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM, ya que si bien no se está aplicando este instrumento legal en el presente caso, resulta pertinente tenerlo a modo de referencia, dando así como multa final la sanción de 9,10 UIT.
79. Se requiere a Rappi el cumplimiento espontáneo de pago de las multas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre las medidas correctivas

80. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o complementarias¹⁵. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa,

¹⁵

LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.



mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente¹⁶.

81. Para el dictado de medidas correctivas, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto¹⁷.
82. En el presente caso, mediante su escrito de denuncia, Acurea solicitó las siguientes medidas correctivas: *“(a) Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en este procedimiento colectivo. (b) Ordene el retiro de las cláusulas cuestionadas. (c) Ordene la publicación de avisos rectificatorios o informativos respecto de las cláusulas declaradas como abusivas. (d) Ordene la cesación de ofrecer sus servicios mientras no entregue la nueva propuesta de sus términos y condiciones; y, (e) Ordene el pago de los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción.*
83. En primer lugar, es preciso señalar que Rappi, en su escrito del 8 de enero de 2024 -con posterioridad a la imputación de cargos- afirmó haber modificado las Cláusulas Octava primer y segundo párrafo, en los siguientes términos:

CLÁUSULA IMPUTADA	CLÁUSULA MODIFICADA
Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo <i>“8.1. RAPPI no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la Aplicación. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable por cualquier daño y/o perjuicio que puedan derivarse de: (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad a la Aplicación; (ii) la interrupción en el funcionamiento de la Aplicación o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o</i>	Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo <i>“8.1. Rappi informa a sus Usuarios que la Plataforma Rappi podría presentar limitaciones de disponibilidad y continuidad en su funcionamiento, por razones de mantenimiento o acciones que escapen al control y manejo de Rappi. En estos casos, Rappi hará todo lo que se encuentre razonablemente a su alcance para retomar el adecuado funcionamiento de la Plataforma Rappi. Sin embargo, hace de conocimiento de los Usuarios para que tomen las precauciones correspondientes, siendo que Rappi no será responsable en los</i>

¹⁶ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparatorias.** 115.1 Las medidas correctivas reparatorias tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

¹⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 (...) Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y, (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de RAPPI.” [sic]	supuestos de ruptura del nexo causal establecidos por la regulación y ordenamiento legal de cada país.”
<u>Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo</u> “8.2. RAPPI no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la Aplicación introducidos por terceros ajenos a RAPPI que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario Registrado o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, RAPPI no será en ningún caso responsable de cualesquiera de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario Registrado.” [sic]	<u>Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo</u> “8.2. RAPPI adopta las medidas de seguridad necesarias y razonables para el funcionamiento de la Plataforma Rappi. Sin embargo, estas medidas no necesariamente aseguran la ausencia de virus ni de otros elementos en la Plataforma Rappi, introducidos por terceros, ajenos al control de Rappi, que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema. En consecuencia, Rappi no será responsable en los supuestos de ruptura del nexo causal establecidos por la regulación y ordenamiento legal de cada país.”

84. Al respecto, se advierte que con la modificación de las referidas cláusulas, estas han perdido su carácter abusivo, dado que ahora, en las mismas, el denunciado no se exime de responsabilidad en todos los supuestos; sino, únicamente en aquellos supuestos de ruptura del nexo causal establecidos por la regulación y el ordenamiento legal de cada país, lo que significa que en todos los supuestos donde no concurra esta ruptura de nexo causal, estos se harán responsables por los daños ocasionados a los usuarios. En virtud de ello, no corresponde dictar medida correctiva alguna únicamente en lo que refiere a estas dos cláusulas (Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo y Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo).
85. Ahora bien, respecto a la inexigibilidad de las Cláusulas Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo, esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal b) del artículo 116° del Código. Con su dictado, serían ineficaces las cláusulas que, como se ha determinado anteriormente, resultan abusivas y no deben ser aplicadas a los consumidores. Ergo, su inaplicación es una medida correctiva típica, razonable y que se ajusta a la intensidad, proporcionalidad y necesidad del bien jurídico tutelado. En ese sentido, en la medida que se ha determinado que las Cláusulas Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo tienen carácter abusivo, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva que se retiren las citadas cláusulas de los “Términos y Condiciones”.



86. Por otro lado, sobre la publicación de avisos rectificatorios e informativos, es una medida correctiva complementaria concordante con lo estipulado en el literal e) del artículo 116° del Código; ya que, con su dictado se podría poner en conocimiento de los consumidores afectados la inaplicación de las cláusulas declaradas abusivas. En ese sentido, la Sala considera que sí corresponde ordenar la misma.
87. Por otro lado, respecto a que se ordene que Rappi que cese sus servicios mientras no entregue la nueva propuesta de sus “Términos y Condiciones”, la Sala considera que, no resulta proporcional ni consecuente, que se ordene el cese de las actividades de la plataforma por las cláusulas declaradas abusivas, en tanto se estaría afectando la operatividad del denunciado.
88. Finalmente, respecto a ordenar el pago de los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción, la Sala considera que no corresponde, pues en virtud a la orden de publicación de los avisos informativos, los consumidores afectados podrán tomar conocimiento sobre que se han declarado abusivas las citadas cláusulas, quedando expedito su derecho a iniciar acciones legales de acuerdo a ley.
89. Por las razones expuestas, corresponde ordenar a Rappi, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:
- i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá retirar la Cláusula Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo contenida en los “Términos y Condiciones” de su página web.**
 - ii) Publicar un aviso en la página principal de su sitio web, así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X (antes, Twitter), TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: a) fuente y tamaño: arial 12; b) fondo: blanco; c) bordes: negro; d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, e) contenido:

*“En cumplimiento de lo ordenado por la **Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi** mediante la Resolución 0635-2025/SPC-INDECOPI, se informa que las **Cláusulas Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo**- contenida en la página web de Rappi han sido declaradas **CLÁUSULAS ABUSIVAS**. Por consiguiente, **A LA FECHA, ESTAS DISPOSICIONES NO RESULTAN APLICABLES.***

*En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, **PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0179-2020/CC2.***”

Este aviso debe ser visible al ingresar a la página web, sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo.

Si la Cláusula Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer



párrafo es retirada en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, Rappi no deberá publicar el referido aviso. Caso contrario, Rappi deberá cumplir con la publicación hasta que se efectúe el retiro de las citadas cláusulas.

90. Se informa a Rappi que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a Acurea

91. En el presente caso, Acurea solicitó que se le otorgara un porcentaje de la multa a imponerse a Rappi.
92. Ahora bien, el artículo 28° de la Directiva¹⁸ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:
- (i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por Acurea a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
 - (ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
 - (iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.
93. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece la calificación por cada criterio, así como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción¹⁹.

¹⁸ DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°. - Criterios de graduación del porcentaje a entregar. - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

¹⁹ DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°. - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

94. A efectos de asignar el porcentaje de la multa a otorgarse a Acurea, es preciso indicar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
Al respecto, este Colegiado considera que la dificultad del caso es baja —ya que no fue necesario utilizar herramientas o realizar acciones de especial complejidad para identificar la infracción, dado que Acurea tuvo acceso a dicha información a través de la página web del denunciado—, por lo que corresponde asignarle un valor de 5, considerando pronunciamientos anteriores - ver Resoluciones 2783-2024/SPC-INDECOPI, 2455-2024/SPC-INDECOPI, 2636-2024/SPC-INDECOPI y 2565-2024/SPC-INDECOPI-. (Calificación 5)	Al respecto, este Colegiado considera que la participación es baja, dado que Acurea presentó los medios probatorios (los Términos y Condiciones de la página web) específicos para determinar las infracciones demostradas a lo largo del procedimiento. Cabe señalar que dichos medios probatorios fueron obtenidos directamente de la página web: "www.rappi.com.pe", sin perjuicio de las actuaciones realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión y de lo presentado por el denunciado. Asimismo, aunque la actuación de Acurea no fue determinante para establecer la responsabilidad administrativa, como podría ser el caso de presentar una pericia fundamental en la que se basara la decisión, entre otros ejemplos, en este caso, para detectar la infracción, fue necesario contar con el conocimiento previo de lo presentado por Acurea. (Calificación 10)	Media: Al respecto, cabe precisar que el Decreto Supremo 032-2021-PCM, contempla que, para sancionar a los proveedores por conductas vinculadas con la consignación de cláusulas abusivas, los órganos resolutivos deben tomar en consideración, entre otros puntos, el nivel de afectación de la conducta infractora. En esa línea, se aprecia que la normativa vigente ha asignado a determinadas conductas un nivel de afectación y, en consecuencia, una gravedad determinada, en virtud de la cual los actores en el mercado -tanto consumidores como proveedores- pueden prever las consecuencias de las infracciones a la normativa de protección al consumidor incurridas. Bajo estas consideraciones, se observa que, en el Cuadro 16 del Decreto Supremo determina que las infracciones sobre cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor tienen un nivel de afectación moderado. Al respecto, se determinó que Rappi incluyó cláusulas abusivas que estaban vinculadas con su exoneración de responsabilidad por daño que podrían ser ocasionados a

BAJA

1-17

Artículo 31°. - Fórmula a Aplicar. El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:

Porcentaje de la multa a ser asignado = (Calificación Criterio 1 x 0.25) + (Calificación del Criterio 2 x 0.25) + (Calificación del Criterio 3 x 0.5)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

		los consumidores. Ahora bien, aplicando esta conclusión a este extremo, corresponde concluir que, a efectos de determinar el porcentaje de participación de Acurea en las sanciones impuestas, la conducta tiene una gravedad media. De otro lado, cabe precisar que la afectación determinada en este caso es potencial, sin que se haya probado un daño concreto a los consumidores. Cabe indicar, finalmente, que si bien la sanción en este caso no se graduó tomando en cuenta la metodología antes descrita, de igual forma consideramos que se puede tomar como referencia a fin de determinar lo analizado en este punto. Esto de acuerdo al criterio adoptado por la Sala mediante Resolución 0352-2025/SPC-INDECOPI. (Calificación 34)
--	--	--

95. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a Acurea en las multas impuestas a Rappi:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:

$(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,5) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 5

Calificación de criterio 2 = 10

Calificación de criterio 3 = 34

$$(5 \times 0,25) + (10 \times 0,25) + (34 \times 0,50) = 20,75$$

96. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a Acurea es equivalente al 20,75 % de las multas impuestas a Rappi.
97. Por las razones expuestas, corresponde asignar a Acurea un porcentaje de las multas impuestas a Rappi del 20,75%.



Sobre la condena al reembolso de las costas y costos del procedimiento

98. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas²⁰ y costos²¹ del procedimiento en que haya incurrido el denunciante²².
99. Ahora bien, en virtud de lo desarrollado en la presente resolución, en los procedimientos iniciados por denuncias presentadas por asociaciones de consumidores, no corresponden que se apliquen los efectos jurídicos establecidos en el artículo 112° del Código, debido a que solo pueden ser aplicados en procedimientos iniciados por consumidores.
100. Siendo así, al haberse determinado la responsabilidad de Rappi por haber incluido cláusulas abusivas en sus “Términos y Condiciones” corresponde ordenarle que, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con realizar el pago de las costas del procedimiento, por el importe de S/ 36,00. Sin perjuicio de lo anterior y, de considerarlo pertinente, Acurea podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante la autoridad competente.
101. En ese sentido, se requiere al denunciado que cumpla con presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tales fines, bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código²³. De otro lado, en caso de incumplimiento del

²⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²² **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



mandato, el denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva.

Sobre la inscripción en el RIS

102. De acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código²⁴, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS del Indecopi.
103. En la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Rappi por incluir en sus “Términos y Condiciones” de su página web las cláusulas abusivas, corresponde ordenar su inscripción en el RIS.

RESUELVE:

PRIMERO: En aplicación del silencio administrativo negativo, se emite pronunciamiento sobre la denuncia, declarándola fundada, en virtud del allanamiento efectuado por Rappi S.A.C., en los extremos referidos a que habría incluido las siguientes cláusulas abusivas en los “Términos y Condiciones” de su portal web: a) Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo; b) Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo; c) Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo; d) Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo; y, e) Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo.

SEGUNDO: Ordenar a Rappi S.A.C., en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:

- i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá retirar la Cláusula Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo contenida en los “Términos y Condiciones” de su página web.**
- ii) Publicar un aviso en la página principal de su sitio web, así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X (antes, Twitter), TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: a) fuente y tamaño: arial 12; b) fondo: blanco; c) bordes: negro; d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, e) contenido:

*“En cumplimiento de lo ordenado por la **Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi** mediante la Resolución 0635-2025/SPC-INDECOPI, se informa que las **Cláusulas Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo**- contenida en la página web de Rappi han sido declaradas **CLÁUSULAS ABUSIVAS**. Por consiguiente, **A LA FECHA, ESTAS DISPOSICIONES NO RESULTAN APLICABLES.**”*

²⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

*En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, **PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0179-2020/CC2.***

Este aviso debe ser visible al ingresar a la página web, sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo.

Si la Cláusula Séptima: Responsabilidad – primer, segundo y tercer párrafo es retirada en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, Rappi S.A.C. no deberá publicar el referido aviso. Caso contrario, Rappi S.A.C. deberá cumplir con la publicación hasta que se efectúe el retiro de las citadas cláusulas.

TERCERO: Sancionar a Rappi S.A.C. con las siguiente multas: i) 9,10 UIT por consignar la Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo; ii) 9,10 UIT por consignar la Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo; iii) 9,10 UIT por consignar la Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo; iv) 9,10 UIT por consignar la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo; y, v) 9,10 UIT por consignar la Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo.

CUARTO: Otorgar a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash el equivalente al 20,75% de las multas impuestas a Rappi S.A.C.

QUINTO: Ordenar a Rappi S.A.C. el pago de las costas del procedimiento en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la presente resolución. Asimismo, se informa que a la parte denunciante que podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos ante la autoridad competente.

SEXTO: Se ordena a Rappi S.A.C. que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas y el pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva.

SÉPTIMO: Requerir a Rappi S.A.C. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0635-2025/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0179-2020/CC2

por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Disponer la inscripción de Rappi S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por haber incluido en su página web las cláusulas abusivas: i) Cláusula Séptima: Responsabilidad - primer párrafo; ii) Cláusula Séptima: Responsabilidad - segundo párrafo; iii) Cláusula Séptima: Responsabilidad - tercer párrafo; iv) Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - primer párrafo; y, v) Cláusula Octava: Uso y Garantía de la Aplicación - segundo párrafo.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente