



**(GEL)**  
Gerencia Legal

## **Poder Judicial ordenó a Uber Perú S.A. que implemente el Libro de Reclamaciones en su aplicación**

- ✓ **Resolución del Poder Judicial le dio la razón a sanción que impuso el Indecopi a Uber en junio del 2018 por no contar con este instrumento.**

La Quinta Sala Contencioso Administrativa de Lima rechazó la medida cautelar solicitada por Uber Perú S.A. y le ordenó implementar el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil, pues considera a dicha empresa como un proveedor de servicios, e indicó que la omisión del referido instrumento constituye una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

La decisión judicial, del 1 de abril de 2019, precisó que el concepto de portal web incluye al de aplicativo móvil, por lo que los proveedores no pueden eludir la obligación de implementar el Libro de Reclamaciones.

Cabe recordar que Uber Perú S.A. fue sancionada por Indecopi en junio de 2018 ([Res. N° 1251-2018/CC2](#)) por no contar con el Libro de Reclamaciones en su aplicativo móvil. Tal omisión es una infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, por lo que se ordenó la implementación del Libro, a efectos de que los consumidores puedan presentar sus reclamos a través de este.

En esa oportunidad, Uber cuestionó judicialmente la decisión del Indecopi, negando su condición de proveedor de servicios y obtuvo una medida cautelar del 24° Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo de Lima, que dispuso la suspensión de los efectos del mandato de implementación del Libro de Reclamaciones.

Indecopi apeló tal suspensión y por resolución del 1 abril de 2019, notificada el 6 de mayo de este año, la Quinta Sala Contencioso Administrativa de Lima rechazó la medida cautelar solicitada por Uber, disponiendo la implementación del Libro de Reclamaciones en el aplicativo móvil.

Cabe precisar la decisión expuesta se refiere a la medida cautelar, mientras que la demanda continúa en trámite en primera instancia judicial.

La resolución del Poder Judicial puede ser revisada en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2HplkdZ>

**Lima, 14 de mayo de 2019**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)  
2247800 anexos: 5011 - 5016

