

## RESOLUCIÓN FINAL N.º 125-2017/CC3

EXPEDIENTE	:	037-2017/CC3
AUTORIDAD	:	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3 (Comisión)
ADMINISTRADA	:	FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL <sup>1</sup> (FEDERACIÓN)
MATERIA	:	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR IDONEIDAD INFORMACIÓN QUE INDUCE A ERROR AVISO DE LIBRO DE RECLAMACIONES LIBRO DE RECLAMACIONES
ACTIVIDAD	:	TRANSPORTE DE PASAJEROS VÍA AÉREA
SANCIÓN	:	16.2 UIT (Artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor) 0.7 UIT (Artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor) 5 UIT (Artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor) 1.8 UIT (Artículo 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)

**SUMILLA:** Se sanciona a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que defraudó las expectativas de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto deportivo, respecto al encuentro “Perú-Brasil”, sin mediar causa justificante.

Asimismo, se le sanciona por infracción a lo establecido en el artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los consumidores podrían considerar que posterior a la fecha establecida para la devolución del monto pagado por las entradas o el canje de las mismas, no tendrían derecho a exigir la devolución de lo pagado por las entradas para el evento deportivo “Perú-Brasil”.

Adicionalmente, se le sanciona por infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que, no contaba con un Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante los eventos deportivos: “Perú-Argentina” y “Perú-Brasil”.

Se le sanciona, además, por infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que, no contaba con un Aviso del Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante el evento deportivo “Perú-Brasil”.

---

<sup>1</sup> El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20156399036 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Aviación 2085, San Luis, Lima. Asimismo, se encuentra registrado en la base de datos de la SUNARP con partida 03000162.

**Finalmente, ordenar a la FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL como medida correctiva que, en un plazo de 30 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con acreditar la devolución o canje de entradas al total de consumidores afectados o en el caso de existir consumidores a los que no se haya realizado la devolución o canje se proceda con ello dentro del plazo señalado.**

Lima, 22 de septiembre de 2017

## **I. ANTECEDENTES**

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, mediante correo electrónico de fecha 6 de octubre del 2016, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) realizar acciones de supervisión a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código) por parte de las empresas o instituciones promotoras u organizadoras de espectáculos deportivos a realizarse durante el periodo 2016.
2. Mediante Resolución N.º 1 del 21 de abril de 2017, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador contra la administrada, en los siguientes términos:

**“PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría puesto a la venta una cantidad de entradas superior al aforo del Estadio Nacional, defraudando la expectativa de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto, respecto al encuentro deportivo Perú-Brasil.

**SEGUNDO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que habría brindado a los consumidores información que induce a error, toda vez que podrían considerar que posterior a la fecha establecida para la devolución del monto pagado por las entradas o el canje de las mismas, no tendrían derecho a exigir la devolución de lo pagado por las entradas para el evento deportivo Perú-Brasil.

**TERCERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no contaba con un Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante los eventos deportivos: Perú-Argentina y Perú-Brasil.

**CUARTO:** *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no cumplió con exhibir el Aviso de Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante el evento deportivo Perú-Brasil. (...)*

3. Mediante escritos del 15 y 18 de mayo y el 10 de julio de 2017, la FEDERACIÓN presentó sus descargos, señalando lo siguiente:
- (i) De acuerdo al Informe N.° 003-2016-DISEDE-IPD emitido por la Dirección de Seguridad Deportiva (DISEDE) el aforo total del Estadio Nacional es de 44,140 (cuarenta y cuatro mil, ciento cuarenta) espectadores y, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N.° 30037, Ley que previene y sanciona la violencia en los espectáculos deportivos, el aforo límite de espectadores en el referido recinto deportivo no puede superar las 39,726 (treinta y nueve mil, setecientos veintiséis) personas.
  - (ii) El 19 de octubre de 2016 remitió a Teleticket el formato de creación del evento deportivo “Perú-Brasil” sobre un aforo de 39 305 (treinta y nueve mil, trescientos cinco) espectadores, esto es, un aforo menor al aforo límite del Estadio Nacional,
  - (iii) Por la magnitud y trascendencia de este tipo de eventos, es que se requiere con antelación la coordinación del tiraje de boletos a ser distribuidos al público, lo cual se realiza considerando el límite de espectadores legalmente permitido,
  - (iv) Cabe señalar que si bien en el artículo 15 del Reglamento de la Ley N.° 30037, se faculta a la DISEDE a aprobar y precisar el aforo en un plazo no mayor de cuatro (4) días anteriores a la realización del evento, ello resulta irrazonable ya que dicho plazo es insuficiente para la realización del tiraje y venta de entradas, por lo que se inició la venta de entradas considerando el aforo total límite de espectadores,
  - (v) El 9 de noviembre de 2016 la DISEDE le notificó el Oficio N.° 4675-2016-IPD/DISEDE-01 señalando que el aforo permitido para el evento deportivo “Perú-Brasil” era de 38,700 (treinta y ocho mil, setecientos) espectadores,
  - (vi) El 11 de noviembre de 2016, la Oficina Nacional de Gobierno Interior (ONAGI) le notificó la Resolución N.° 2096-2016-ONAGI-DGAP-DOG mediante la cual se resolvió estimar la solicitud de garantías, considerando un aforo permitido de 38,700 (treinta y ocho mil, setecientos) espectadores,
  - (vii) El 28 de noviembre de 2016, Teleticket le informó que el número total de entradas vendidas para el partido “Perú-Brasil”, llevado a cabo el 15 de noviembre de 2016, fue de 33,550 (treinta y tres mil, quinientos cincuenta) entradas,

- (viii) No ha incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código ya que no puso a la venta una cantidad de entradas superior al aforo del Estadio Nacional para el encuentro “Perú-Brasil” y el impedimento de ingreso a dicho recinto se originó por hecho de tercero, que de conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código lo exime de responsabilidad,
- (ix) Fue el fiscal presente en el evento “Perú-Brasil” quien decidió suspender el ingreso de los espectadores al Estadio Nacional afirmando que se habrían encontrado aproximadamente 2200 consumidores con sus entradas respectivas, lo cual se afirmó sin dar una verificación adecuada,
- (x) Durante el referido evento deportivo se incautaron aproximadamente 71 entradas falsificadas, por lo que el supuesto de 2200 consumidores afirmado por el fiscal carece de sustento,
- (xi) En las tribunas de oriente y occidente quedaba un aforo libre o disponible para un total de 3778 espectadores, por lo que, ante una supuesta falta de capacidad en las tribunas norte y sur del Estadio Nacional, resultaba factible reubicar sin costo adicional a las personas en dichas tribunas,
- (xii) No se ha infringido lo dispuesto en el artículo 3 del Código, toda vez que la información brindada a los consumidores respecto a la devolución o canje de entradas no induce a error a los mismos,
- (xiii) De la información contenida en el anuncio referido a la devolución o canje de entradas se puede observar la intención de subsanar o adoptar la medida previa a fin de superar el inconveniente que se presentó,
- (xiv) Si bien se indican fechas como referencia para el apersonamiento de los consumidores, en ninguna parte del anuncio se advierte alguna referencia a que pasada dichas fechas no se procedería a realizar la devolución o canje de las entradas. A la fecha se han suscrito 160 actas con las personas que no pudieron ingresar, habiéndose realizado devoluciones de dinero con posterioridad a las fechas indicadas, por lo que en ningún supuesto se ha negado la realización de la devolución de dinero,
- (xv) En los eventos deportivos “Perú-Argentina” y “Perú-Brasil” se contaba con el Aviso y Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional, siendo que los mismos fueron proporcionados y correspondían al Instituto Peruano del Deporte (IPD) pero que al ser arrendado el recinto por el IPD se podían utilizar a efectos de que los consumidores puedan consignar algún reclamo que hubiese sido atendido por la FEDERACIÓN como responsable de la organización,
- (xvi) Cumple con contar con un Aviso de Libro de Reclamaciones, ya que el mismo se encuentra en su sede de la Villa Deportiva Nacional (Videna) de San Luis, el cual es su domicilio fiscal,

- (xvii) No se ha obtenido beneficio ilícito por cuanto se procedió con la devolución del dinero a los consumidores, la probabilidad de detección a tomar en cuenta debe ser alta, así como considerar la existencia de circunstancias atenuantes,
4. Mediante Resolución N.° 3 del 4 de agosto del 2017, la Secretaría Técnica amplió la imputación de cargos contra la FEDERACIÓN, en los siguientes términos:
- “PRIMERO: Se resuelve ampliar la imputación de cargos, en el extremo referido al artículo PRIMERO de la Resolución N.° 1 de fecha 21 de abril de 2017, con relación al presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de la FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que habría puesto a la venta una cantidad de entradas superior al aforo autorizado por parte de la Oficina Nacional de Gobierno Interior (ONAGI) del Estadio Nacional, defraudando la expectativa de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto, respecto al encuentro deportivo Perú-Brasil.”*
5. Mediante escrito del 15 de agosto de 2017, la FEDERACIÓN reafirmó sus descargos presentados y agregó en su defensa que es la DISEDE la encargada de definir el aforo de cada escenario deportivo y no la ONAGI.
6. Mediante Resolución N.° 4 del 6 de septiembre de 2017, se puso en conocimiento de FEDERACIÓN el Informe Final de Instrucción N.° 055-2017/CC3-ST.
7. Mediante escrito del 15 septiembre de 2017 la FEDERACIÓN presentó sus descargos al referido Informe, reiterando sus argumentos y agregando lo siguiente:
- (i) Al existir un aforo disponible en las tribunas de oriente y occidente era totalmente factible reubicar a las personas con lo cual se habría subsanado la infracción antes del inicio del presente procedimiento y en consecuencia se le debe eximir de responsabilidad,
  - (ii) El Informe Final de Instrucción es contrario al ordenamiento jurídico en razón a que no considera que la medida adoptada (reubicar a los consumidores en tribunas cuyo costo era mayor que las adquiridas) les procuraba un mayor beneficio a los consumidores, por lo que resultaba adecuada,
  - (iii) No se ha acreditado la defraudación de la expectativa de los consumidores que no ingresaron al evento deportivo, ello a que se evidencia que se procedió a devolver el dinero o canje de las entradas, habiendo satisfecho sus expectativas,
  - (iv) Respecto a la graduación de la sanción señalan que se debió considerar las entradas efectivamente vendidas y solo en las tribunas norte y sur donde se suscitaron inconvenientes con los consumidores, en razón a que es ahí donde se evidencia el beneficio ilícito,
  - (v) La información puesta a disposición de los consumidores no los induce a error en la medida que posterior a las fechas indicadas 299 consumidores acudieron a sus instalaciones para realizar el canje o devolución de entradas,

- (vi) Existió un Libro de Reclamaciones de titularidad del IPD con lo cual no se ha incurrido en infracción,
- (vii) Existió un Aviso del Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante el evento deportivo Perú-Brasil, lo cual se puede observar de la documentación adjunta.

## II. ANÁLISIS

### A. Respecto a la sobreventa de entradas para el partido Perú-Brasil

8. De acuerdo con lo establecido en el artículo 18<sup>2</sup> del Código, se entiende por idoneidad, entre otros, la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.
9. En el artículo 19<sup>3</sup> del Código se establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de comercializar sus productos y prestar sus servicios en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de los productos y servicios, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información puesta en conocimiento o al alcance del consumidor.
10. Respecto a los eventos de entretenimiento y espectáculos deportivos, como es el caso de partidos de fútbol, es de precisar que lo que un consumidor esperaría, dada la naturaleza del servicio, es acceder al evento en las condiciones ofrecidas e informadas por el proveedor al momento de promocionar el evento, esto es, ingresar al recinto deportivo en el horario y ubicación indicada en las entradas adquiridas.
11. Vale decir, las expectativas que tiene el consumidor al asistir a un evento de este tipo, es que el mismo se desarrolle principalmente teniendo en cuenta las condiciones informadas, así como la cancelación, postergación o retraso significativo del evento.

---

<sup>2</sup> **Código**

**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

<sup>3</sup> **Código**

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

12. Dicho así, el ingreso al evento deportivo constituye una condición básica para que las expectativas generadas en los consumidores sean satisfechas. Por lo que, la principal expectativa del consumidor de este tipo de eventos es asistir al mismo y que este se lleve a cabo, por lo que, de impedirse el ingreso de consumidores al local, sus expectativas se verán defraudadas y se habrá configurado una falta al deber de idoneidad.
13. Cabe señalar que, en lo referente a la responsabilidad administrativa del proveedor, este será responsable por la falta de idoneidad, salvo que logre acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado tal como se establece en el artículo 104<sup>4</sup> del Código, el cual lo eximiría de responsabilidad.
14. En ese sentido, ante una cancelación o impedimento de ingreso al evento, el organizador que no presente documentos que acrediten la ocurrencia de algún hecho que los exima de responsabilidad (caso fortuito, fuerza mayor o hecho de tercero), este será responsable.
15. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la FEDERACIÓN la presunta vulneración al deber de idoneidad en tanto habría puesto a la venta una cantidad de entradas superior al aforo autorizado por parte de la ONAGI del Estadio Nacional, defraudando la expectativa de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto, respecto al encuentro deportivo “Perú-Brasil”.
16. En esa línea, de la acción de supervisión desarrollada el 15 de noviembre de 2016 en el Estadio Nacional durante el encuentro deportivo “Perú-Brasil”, se consignó en el acta lo siguiente:

“(…)

ACTA

*(…) Referente al ingreso de los espectadores: se verificó que un grupo de personas (aproximadamente 2000 (dos mil personas) no pudieron ingresar al Estadio, a pesar de contar con sus entradas tanto para la zona norte y zona sur. Se precisa que respecto a este hecho en acción conjunta con ONAGI, IPD, Comandante de la PNP, Fiscal y demás autoridades presentes. Se procedió a acercarse a las puertas de ingreso del estadio para verificar el ingreso de espectadores, de tal hecho se levantó un acta en conjunto, la misma que consta en una fotografía que se adjunta al acta por cada zona (norte y sur); Asimismo se adjuntan fotos y videos de los hechos verificados en referencia a este punto. (...)* (el subrayado es nuestro)

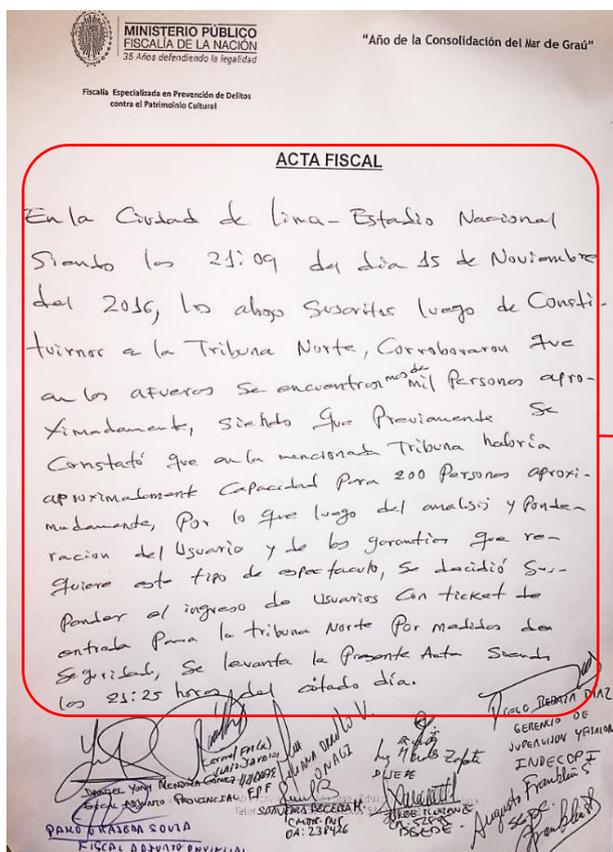
---

<sup>4</sup> **Código**

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

17. Las actas fiscales que se mencionan en el acta son las siguientes:



"(...)

ACTA FISCAL

En la ciudad de Lima - Estadio Nacional siendo las 21:09 del día 15 de Noviembre del 2016, los abajo suscritos luego de constituimos en la Tribuna Norte, corroboraron que en las afueras se encuentran más de mil personas aproximadamente, siendo que previamente se constató que en la mencionada tribuna habría aproximadamente capacidad para 200 personas aproximadamente, por lo que luego del análisis y ponderación del usuario y de las garantías que requiere este tipo de espectáculo, se decidió suspender el ingreso de usuarios con ticket de entrada para la tribuna norte por medidas de seguridad, se levanta la presente acta siendo las 21:25 horas del citado día."

ACTA FISCAL

En la Ciudad de Lima - Estadio Nacional  
Siendo los 21:35 del día 15 de Noviembre  
del 2016, los abajo Suscritos luego de Constituirnos  
a la tribuna Sur, Corroboramos que en las  
afueras se encuentran mas de mil doscientos  
Personas aproximadamente, Siendo que previamente  
Se constató que en la mencionada Tribuna habria  
Capacidad para 100 personas aproximadamente,  
Por lo que luego del análisis y ponderación del  
Usuario y de las garantías que requiere este  
tipo de espectáculo, se decidió Suspender  
el ingreso de usuarios con ticket de entrada  
para la tribuna Sur por medidas de seguridad,  
Se levanta la presente Acta siendo  
las 21:45 horas del citado día.

DANIEL Y. MENDOZA GOMEZ  
FISCAL ADJUNTO PROVINCIAL

DIEGO BEDALA DIAL  
GERENCIA DE SUPERVISION Y  
FISCALIZACION  
INDECOPI

PAOLO ENRIQUE GONZALEZ ROSA  
FISCAL ADJUNTO PROVINCIAL

BARBARA BECERRA MORA  
CATEDRATICA  
O.A. 238426

DIJETA

"ACTA FISCAL"

En la ciudad de Lima - Estadio Nacional siendo  
las 21:35 del día 15 de Noviembre del 2016, los  
abajo suscritos luego de constituimos a la tribuna  
sur, corroboramos que en las afueras se  
encuentran más de mil doscientas personas  
aproximadamente, siendo que previamente se  
constató que en la mencionada tribuna habría  
capacidad para 100 personas aproximadamente,  
por lo que luego del análisis y ponderación del  
usuario y de las garantías que requiere este tipo  
de espectáculo, se decidió suspender el ingreso  
de usuarios con ticket de entrada para la tribuna  
sur por medidas de seguridad, se levanta la  
presente acta siendo las 21:45 horas del citado  
día."

18. De lo antes expuesto, se advierte que existió un grupo de consumidores que, a pesar de contar con sus entradas respectivas, no habrían ingresado al Estadio Nacional para el encuentro deportivo "Perú-Brasil".
19. Ahora bien, de la información recabada durante la supervisión, se verificó que la ONAGI emitió la Resolución Directoral N.° 2096-2016-ONAGI-DGAP-DOG de fecha 9 de noviembre de 2016, estimando la solicitud de garantías inherentes al orden público para el referido encuentro deportivo, precisando que el aforo permitido sería el siguiente:

Norte	Sur	Occidente	Oriente	Palco	Total
11 145	11 414	6 204	6 906	3 031	<b>38 700</b>

20. Sin embargo, de la información brindada por Teleticket a la GSF, la cantidad de entradas puestas a la venta, a solicitud de la FEDERACIÓN, fue la siguiente:

Norte	Sur	Occidente	Oriente	Palco	Total
12 482	12 825	6 940	7 674	-	<b>39 921</b>

21. En ese sentido, podemos advertir que la cantidad de entradas puestas a la venta a solicitud de la FEDERACIÓN excedían el aforo permitido en cada tribuna del

Estadio Nacional, de conformidad con las condiciones seguridad indicadas por la ONAGI.

22. Adicionalmente, de la información remitida por Teleticket se tiene que la cantidad de entradas vendidas fue la siguiente:

Norte	Sur	Occidente	Oriente	Palco	Total
11 940	12 278	2 958	6 374	-	33 550

23. En este extremo, se verifica que en los sectores en los cuales los consumidores no pudieron ingresar (Tribunas norte y sur) se vendieron 795 y 864 entradas adicionales, respectivamente, al aforo establecido por la ONAGI en el Estadio Nacional para el evento deportivo "Perú-Brasil".
24. Sin embargo, se debe precisar que era obligación de la administrada adoptar las medidas pertinentes a efectos de proteger las expectativas de todos los consumidores, esto es, desde la determinación de la cantidad de entradas puestas a la venta y no solo de las que finalmente se vendieron.

### **Descargos presentados después de la Resolución N.° 1**

25. En su defensa, la FEDERACIÓN alegó que, de acuerdo al Informe N.° 003-2016-DISEDE-IPD emitido por la DISEDE, el aforo total del Estadio Nacional es de 44,140 (cuarenta y cuatro mil, ciento cuarenta) espectadores y, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 15<sup>5</sup> de la Ley N.° 30037, Ley que previene y sanciona la violencia en los espectáculos deportivos, el aforo límite de espectadores en el referido recinto deportivo no puede superar las 39,726 (treinta y nueve mil, setecientos veintiséis) personas.
26. Añadió que el 19 de octubre de 2016 remitió a Teleticket el formato de creación del evento deportivo "Perú-Brasil" sobre un aforo de 39 305 (treinta y nueve mil, trescientos cinco) espectadores, el cual es un aforo menor al aforo límite del Estadio Nacional. Lo cual, por la magnitud y trascendencia de este tipo de eventos, es que se requiere con antelación la coordinación del tiraje de boletos a ser distribuidos al público, lo cual se realiza considerando el límite de espectadores legalmente permitido.
27. Al respecto, se debe señalar a la administrada que es su obligación adecuar su conducta respecto del cumplimiento de los mandatos establecidos legalmente, en este caso, de conformidad con la normativa que regula los espectáculos deportivos y con las disposiciones de las entidades administrativas vinculadas a la prestación del servicio a los consumidores, como es el caso de la ONAGI.

<sup>5</sup> **Ley 30037 - LEY QUE PREVIENE Y SANCIONA LA VIOLENCIA EN LOS ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS**  
**Artículo 15.- Límite de espectadores**

En los escenarios deportivos no se permite el ingreso de un número superior al 90% del aforo de personas sentadas. El tiraje de boletos distribuidos al público no puede superar dicho aforo.

El aforo es establecido por el Director de Seguridad Deportiva del Instituto Peruano del Deporte, en coordinación con la Oficina Nacional de Gobierno Interior del Ministerio del Interior y previo informe del Instituto Nacional de Defensa Civil o de quien haga sus veces.

28. En esa línea, si bien se reconoce a los proveedores la libertad de organizarse a efectos de brindar servicios en el mercado, ello debe ajustarse al cumplimiento de la normativa de la materia, por lo que al no tener un aforo máximo determinado por la ONAGI no se debió poner a la venta una cantidad de entradas que pudiera ser mayor a la autorizada finalmente, tomando en consideración que el referido espectáculo deportivo es uno de los que habitualmente organiza la FEDERACIÓN, por lo que le resultaba previsible como proveedor emitir un tiraje de entradas que se ajustara a la autorizada, de conformidad con las medidas de seguridad, y la cantidad restante dentro del plazo previsto legalmente para ser puestas a la venta. Por lo que debe rechazarse lo alegado por la administrada.
29. Añadió la FEDERACIÓN que, si bien en el artículo 15<sup>6</sup> del Reglamento de la Ley N.º 30037, se faculta a la DISEDE a aprobar y precisar el aforo en un plazo no mayor de cuatro (4) días anteriores a la realización del evento, ello resulta irrazonable ya que dicho plazo es insuficiente para la realización del tiraje y venta de entradas, por lo que se inició la venta de entradas considerando el aforo total límite de espectadores.
30. Sobre el particular, se debe precisar a la administrada que de conformidad con lo establecido en la Ley N.º 30037, la DISEDE en coordinación con la ONAGI es la encargada de determinar el aforo permitido para la realización de cada espectáculo deportivo.
31. Asimismo, se debe reiterar que es obligación de los proveedores ajustar la prestación de sus servicios de conformidad al cumplimiento de sus obligaciones previstas legalmente, por lo que el hecho de que considere que el plazo determinado en la Ley N.º 30037 no es razonable, no le exime de responsabilidad ni del cumplimiento de dicho mandato, por lo que carece de validez lo alegado en su defensa.
32. Añadió la FEDERACIÓN que, el 9 de noviembre de 2016, la DISEDE le notificó el Oficio N.º 4675-2016-IPD/DISEDE-01 señalando que el aforo permitido para el evento deportivo "Perú-Brasil" era de 38,700 (treinta y ocho mil, setecientos) espectadores y el 11 de noviembre de 2016, la ONAGI le notificó la Resolución N.º 2096-2016-ONAGI-DGAP-DOG mediante la cual se resolvió estimar la

---

<sup>6</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY N° 30037, LEY QUE PREVIENE Y SANCIONA LA VIOLENCIA EN LOS ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS**

**Artículo 15.- Aprobación del Plan de Protección y Seguridad**

- 15.1. El Plan de Protección y Seguridad referido en el artículo anterior debe ser presentado por el organizador del espectáculo deportivo profesional a la Dirección de Seguridad Deportiva del IPD, a la PNP y a los Gobiernos Locales, con una anticipación no menor a doce (12) días hábiles antes de la realización del evento, de conformidad con los requisitos y plazos de sus respectivos TUPA.
- 15.2. Una vez recibido el Plan de Protección y Seguridad, el Gobierno Local correspondiente y la PNP, remiten su pronunciamiento sobre el cumplimiento de la normativa en el ámbito de su competencia, dentro de un plazo no mayor a los ocho (08) días previos a la realización del evento, a la Dirección de Seguridad Deportiva del IPD.
- 15.3. Vencido el plazo antes señalado, la Dirección de Seguridad Deportiva del IPD debe aprobar o desaprobar el Plan de Protección y Seguridad en un plazo no mayor a cuatro (04) días anteriores a la realización del evento, precisando el aforo permitido, debiendo notificar el resultado al solicitante, así como a la ONAGI, para los fines correspondientes.
- 15.4. En los supuestos regulados en el numeral 10.4 del artículo 10, los órganos competentes adecuan los plazos de sus pronunciamientos al término establecido por Ley.

solicitud de garantías, considerando un aforo permitido de 38,700 (treinta y ocho mil, setecientos) espectadores.

33. Es así que, el 28 de noviembre de 2016 Teleticket le informó que el número total de entradas vendidas para el partido "Perú-Brasil", llevado a cabo el 15 de noviembre de 2016, fue de 33,550 (treinta y tres mil, quinientos cincuenta) entradas.
34. En esa línea, la FEDERACIÓN argumentó que, no ha incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código ya que no puso a la venta una cantidad de entradas superior al aforo del Estadio Nacional para el encuentro "Perú-Brasil".
35. Sobre el particular, se debe señalar a la administrada que al haber puesto a la venta las entradas al Partido Perú-Brasil antes de ser aprobado el Plan de Protección y Seguridad que autoriza el aforo permitido para el evento deportivo, habría actuado sin la debida diligencia, toda vez que ambas autoridades (tanto la DISEDE como ONAGI) se encontraban en plazo para aprobar el plan y estimar las garantías solicitadas, respectivamente.
36. En ese sentido, se debe precisar que, si bien la ONAGI señaló que el aforo permitido era de 38700 espectadores, el mismo sería distribuido en cada tribuna del Estadio Nacional de la siguiente forma:

Norte	Sur	Occidente	Oriente	Palco	Total
11 145	11 414	6 204	6 906	3 031	<b>38 700</b>

37. Es por eso, que si bien la administrada vendió una cantidad total de entradas (33 550) menor a la que finalmente fue permitida por la ONAGI (38 700), ello no le exime de responsabilidad en la medida que no se ajustó a lo dispuesto en cada localidad del recinto deportivo, con lo cual se verifica que puso a la venta una cantidad de entradas superior a lo permitido, de conformidad al Plan de Protección y Seguridad, tal como se muestra a continuación:

	Norte	Sur	Occidente	Oriente	Total
Aforo autorizado por ONAGI	11 145	11 414	6 204	6 906	35 669 <sup>7</sup>
Entradas puestas a la venta	12 482	12 825	6 940	7 674	39 921
<b>Diferencia</b>	<b>1 337</b>	<b>1 411</b>	<b>736</b>	<b>768</b>	<b>4 252</b>

38. En ese sentido, debe rechazarse lo alegado por la FEDERACIÓN en su defensa.
39. Añadió la FEDERACIÓN en su defensa que, el impedimento de ingreso a dicho recinto se originó por hecho de tercero, que de conformidad con lo establecido en

<sup>7</sup> No se consideraron las 3031 localidades de los palcos en la medida que no fueron puestas a la venta para los consumidores.

el artículo 104<sup>8</sup> del Código lo exime de responsabilidad, ello en razón a que fue el fiscal presente en el evento “Perú-Brasil” quien decidió suspender el ingreso de los espectadores al Estadio Nacional afirmando que se habrían encontrado aproximadamente 2200 consumidores con sus entradas respectivas en los exteriores del Estadio Nacional, lo cual se afirmó sin dar una verificación adecuada.

40. En este punto, se debe manifestar que la actuación del fiscal durante la realización del evento deportivo “Perú-Brasil” no configura como hecho de tercero en la medida que el hecho de que existiera una cantidad de consumidores con entradas mayor a la autorizada, de conformidad a la prevista para garantizar la seguridad de los espectadores, se debió a la actuación de la propia administrada al haber emitido y puesto a la venta una cantidad de entradas mayor a la autorizada por la ONAGI.
41. En ese sentido, no se advierte una causal que configure supuesto de eximente de responsabilidad de conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código, por lo que se debe rechazar lo alegado en su defensa.
42. Añadió en sus descargos que, durante el referido evento deportivo se incautaron aproximadamente 71 entradas falsificadas, por lo que el supuesto de 2200 consumidores afirmado por el fiscal carece de sustento.
43. Al respecto, se debe señalar que a efectos de determinar la cantidad de consumidores que fueron afectados al no permitírseles ingresar al Estadio Nacional durante la realización del “Perú-Brasil” se observaron los reportes emitidos por Teleticket quien fue la encargada de la venta de entradas a los consumidores, por lo que del reporte total de entradas vendidas se advierte que existieron localidades (Norte y Sur) donde se vendieron más entradas que la cantidad de espectadores permitidos, a efectos de garantizar la seguridad de los mismos.
44. Por lo que en ningún extremo se han considerado, a efectos de determinar la responsabilidad de la administrada, a consumidores con entradas falsificadas, por lo que carece de validez lo expuesto en su defensa.
45. Adicionalmente la FEDERACIÓN alegó que, en las tribunas de oriente y occidente quedaban un aforo libre o disponible para un total de 3778 espectadores, por lo que, ante una supuesta falta de capacidad en las tribunas norte y sur del Estadio Nacional, resultaba factible reubicar sin costo adicional a las personas en dichas tribunas.

---

<sup>8</sup> **Código**

**Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor**

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

46. Sobre el particular, se debe manifestar a la administrada que el hecho que haya existido un aforo de asientos disponible para reubicar a los consumidores que no pudieron ingresar al Estadio Nacional en las localidades de Norte y Sur, ello no le exime de responsabilidad en la medida que la expectativa de los consumidores fue defraudada al no permitírsele ingresar a la tribuna en la que adquirió su entrada, a efectos de disfrutar del espectáculo deportivo "Perú-Brasil", por lo que debe rechazarse lo alegado por la FEDERACIÓN en su defensa. Además de ello, de haberse permitido el ingreso se hubiera expuesto al peligro a los consumidores por encontrarse en una zona con un número mayor de espectadores al permitido.
47. Finalmente, la administrada alegó que es la DISEDE la encargada de definir el aforo de cada escenario deportivo y no la ONAGI.
48. Sobre el particular, se debe precisar a la administrada que de conformidad con lo establecido en la Ley N.º 30037, la DISEDE en coordinación con la ONAGI es la encargada de determinar el aforo permitido para la realización de cada espectáculo deportivo, por lo que siendo la ONAGI la autoridad encargada de responder la solicitud de garantías inherentes al orden público, la FEDERACIÓN debió adecuar su conducta respecto de lo resuelto en la Resolución N.º 2096-2016-ONAGI-DGAP-DOG. En consecuencia, carece de validez lo alegado en su defensa.

#### **Descargos presentados después del Informe Final de Instrucción**

49. Mediante Resolución 4 de fecha 6 de septiembre del 2017, se puso en conocimiento de la administrada el Informe Final de Instrucción 055-2017/CC3-ST emitido por la Secretaría Técnica, otorgándose un plazo de cinco días hábiles para la presentación de descargos.
50. En su defensa la FEDERACIÓN alegó que, al existir un aforo disponible en las tribunas de oriente y occidente era totalmente factible reubicar a las personas con lo cual se habría subsanado la infracción antes del inicio del presente procedimiento y en consecuencia se le debe eximir de responsabilidad.
51. Sobre el particular, se debe señalar que la infracción es de carácter instantánea en la medida que los consumidores no pudieron ingresar al recinto deportivo en las tribunas para las cuales adquirieron sus entradas, por lo cual la afectación producida no puede ser subsanada, con lo cual no se encuentra dentro del supuesto de eximente de responsabilidad establecido en el TUO de la LPAG, por lo que carece de validez lo alegado en su defensa.
52. Asimismo, alegó la administrada que, el Informe Final de Instrucción es contrario al ordenamiento jurídico en razón a que no considera que la medida adoptada (reubicar a los consumidores en tribunas cuyo costo era mayor que las adquiridas) les procuraba un mayor beneficio a los consumidores, por lo que resultaba adecuada.
53. Sobre el particular, se debe reiterar a la administrada que es su obligación adoptar las medidas pertinentes a efectos de cumplir con las expectativas

generadas a los consumidores en función al producto o servicio ofrecido a los mismos.

54. En el presente caso, era su obligación adoptar las medidas que permitan a los consumidores que adquirieron sus entradas ingresar al recinto deportivo en las condiciones en las cual realizó la compra de las entradas, por lo que el hecho de que se hayan habilitado otras tribunas para el ingreso de los consumidores que se quedaron fuera del Estadio Nacional no le exime de responsabilidad, por lo que queda desvirtuado lo alegado en este punto.
55. Agregó la FEDERACIÓN en sus descargos que, no se ha acreditado la defraudación de la expectativa de los consumidores que no ingresaron al evento deportivo, ello a que se evidencia que se procedió a devolver el dinero o canje de las entradas, habiendo satisfecho sus expectativas.
56. Al respecto, contrariamente a lo alegado por la administrada, se debe manifestar que en la medida que se ha acreditado la existencia de consumidores a los que no se les permitió el ingreso al Estadio Nacional queda evidenciada la afectación a la expectativa de los consumidores, siendo que, si bien se observa que adoptó medidas para reducir la afectación a los mismos (devolución o canje de las entradas), ello no desvirtúa su responsabilidad por la afectación producida. En consecuencia, se debe rechazar lo argumentado en su defensa.
57. Respecto a la graduación de la sanción, señaló la FEDERACIÓN en su defensa que, se debió considerar las entradas efectivamente vendidas y solo en las tribunas norte y sur donde se suscitaron inconvenientes con los consumidores, en razón a que es ahí donde se evidencia el beneficio ilícito.
58. Sobre el particular, se debe manifestar a la administrada que, en función a que las medidas a adoptar por la FEDERACIÓN a efectos de no defraudar la expectativa de los consumidores se evalúan desde la disposición de la cantidad de entradas a poner a la venta, resulta congruente que se tome en cuenta como beneficio ilícito el que procuraba obtener producto de la venta de las entradas ofrecidas a los consumidores, por lo que carece de validez lo alegado en este extremo.
59. Por lo expuesto, se observa que la administrada infringió su deber de idoneidad, en tanto puso a la venta una cantidad de entradas superior al aforo autorizado por parte de la ONAGI en el Estadio Nacional, defraudando las expectativas de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto, respecto al encuentro deportivo "Perú-Brasil".
60. Teniendo en consideración que la FEDERACIÓN era la organizadora del evento investigado, debe responder por su realización, así como por el impedimento del ingreso a los consumidores; más aún cuando, no ha logrado acreditar que ello haya sido consecuencia de un eximente de responsabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 104 del Código.
61. En consecuencia, se ha verificado que FEDERACIÓN infringió el deber de idoneidad, toda vez que defraudó las expectativas de los consumidores que no

pudieron ingresar al recinto, respecto al encuentro deportivo “Perú-Brasil”, sin mediar causa justificante.

62. Por lo expuesto, corresponde sancionar a la FEDERACIÓN por infracción a lo establecido en el artículo 19 del Código.

**B. Sobre la información que puede inducir a error a los consumidores con relación a su derecho a la devolución del valor de las entradas respecto al encuentro deportivo “Perú-Brasil”**

63. En el literal d) del artículo 97 del Código se establece que la devolución de la contraprestación pagada es un derecho de los consumidores en caso la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

64. En el caso específico, en la medida que durante el evento deportivo “Perú-Brasil” hubo consumidores a los que no se le permitió el ingreso al recinto deportivo, corresponde que la FEDERACIÓN, como organizadora del evento, que devuelva a los consumidores el monto de contraprestación pagada por el concepto de entrada.

65. La FEDERACIÓN, en el Oficio N.º 1493-FPF-2016, ha señalado lo siguiente:

*“(…) 2.- A pesar de no tener responsabilidad de lo sucedido, al tomar concierto del malestar de los consumidores por no poder ingresar al estadio habiendo comprado la entrada respectiva, es que decidimos adoptar las medidas necesarias para contrarrestar el malestar generado, de esta forma, se comunicó oportunamente por medio de todas nuestras plataformas digitales, que los titulares de la compra de entradas para el partido de fútbol entre las selecciones de Perú y Brasil, del día 15 de noviembre de 2016, podían acercarse desde el 22 de noviembre al 25 de noviembre de 2016 a los canales autorizados por esta Federación, es decir Teleticket de Wong y Metro, con sus entradas y su DNI para proceder a la respectiva devolución de su dinero.*

*“(…) 6.- Sin perjuicio de lo expuesto, tal como lo indicamos en el punto 2 de la presente carta, (...) nosotros diligentemente realizamos las acciones pertinentes e inmediatas para dar solución al problema, siendo que a la fecha los titulares de 272 entradas eligieron la opción de intercambiarlas por entradas dobles para el partido de fecha 28 de marzo de 2017 frente a la selección de Uruguay y ya se ha devuelto el valor nominal de 503 entradas (...)”.*

66. Lo antes mencionado se condice con el comunicado de prensa colocado en la página oficial de la FEDERACIÓN, el cual indica lo siguiente:

**COMUNICADO DE PRENSA**

La Federación Peruana de Fútbol (FPF) informa que ya se inició el proceso de devolución y empadronamiento de las personas que, por motivos ajenos a la institución, no pudieron ingresar al estadio para el partido Perú – Brasil.

La FPF informa que, desde hoy, martes 22 de noviembre, hasta el viernes 25 de noviembre, las personas que no pudieron ingresar, tienen dos opciones:

1. Acercarse a Teleticket de Wong y Metro con sus entradas y DNI para la devolución del dinero.
2. Acercarse a las instalaciones de la FPF, en Av. Aviación N° 2085 - San Luis, desde las 09:30 hasta las 18:00 hrs., con su entrada y DNI para el empadronamiento y posterior canje de dos entradas para el siguiente partido de la selección contra Uruguay, en el mes de marzo.

El trámite debe ser realizado por el titular de la compra y no se aplica para las entradas de cortesía. Sólo será efectivo para las tribunas de sur y norte, en donde se suscitó el inconveniente.

Lima, 22 de noviembre de 2016

**Federación Peruana de Fútbol**

“La FPF informa que, desde hoy, martes 22 de noviembre, hasta el viernes 25 de noviembre, las personas que no pudieron ingresar, tienen dos opciones (...)”

67. Como se observa de los comunicados antes citados, la FEDERACIÓN habría dispuesto dos medidas para los consumidores afectados:

- i. Canje de la entrada sin utilizar por una entrada doble para el partido contra Uruguay que se realizará el 28 de marzo de 2017
- ii. Devolución del monto pagado por la entrada

68. Asimismo, se advierte que la FEDERACIÓN puso una fecha límite para acceder a cualquiera de las dos medidas siendo esta el 25 de noviembre de 2016.

69. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la administrada el hecho que habría brindado a los consumidores información que induce a error, toda vez que podrían considerar que posterior a la fecha establecida para la devolución del monto pagado por las entradas o el canje de las mismas, no tendrían derecho a exigir la devolución de lo pagado por las entradas para el evento deportivo “Perú-Brasil”, lo cual vulneraría lo establecido en el artículo 3 del Código<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> **Código**

**Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor**

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

### **Descargos presentados después de la Resolución N.º 1**

70. En su defensa la FEDERACIÓN alegó que, no se ha infringido lo dispuesto en el artículo 3 del Código, toda vez que la información brindada a los consumidores respecto a la devolución o canje de entradas no induce a error a los mismos.
71. Asimismo, del referido anuncio se puede observar la intención de subsanar o adoptar la medida previa a fin de superar el inconveniente que se presentó, el cual en ninguna parte se advierte alguna referencia a que pasada dichas fechas no se procedería a realizar la devolución o canje de las entradas.
72. Sobre el particular, contrariamente a lo alegado por la administrada, se debe señalar que el haber establecido una fecha límite para la devolución o canje de entradas, puede inducir a los consumidores a creer que posterior a dicha fecha no podrían ejercer su derecho a la devolución por lo pagado, de conformidad con lo establecido en el literal d) del artículo 97 del Código. Por lo que se debe rechazar lo argumentado en su defensa.
73. Con relación a que del anuncio se advierte la intención de subsanar la conducta, se debe indicar que ello no le exime de responsabilidad, por lo que carece de validez lo expuesto en su defensa.
74. Añadió también la FEDERACIÓN que, a la fecha se han suscrito 160 actas con las personas que no pudieron ingresar, habiéndose realizado devoluciones de dinero con posterioridad a las fechas indicadas, por lo que en ningún supuesto se ha negado la realización de la devolución de dinero.
75. Al respecto, se debe manifestar a la administrada que, si bien las medidas adoptadas no le eximen de responsabilidad, ello será considerado a efectos de la graduación de la sanción a imponer.
76. En ese sentido, siendo que la devolución de la contraprestación pagada por un servicio que no se efectuó en su debida oportunidad es un derecho de los consumidores establecido en el literal d) del artículo 97 del Código. Como tal, su ejercicio no puede ser limitado, tales como fijar un plazo límite para solicitar la devolución o canje de las entradas.

### **Descargos presentados después del Informe Final de Instrucción**

77. Mediante Resolución 4 de fecha 6 de septiembre del 2017, se puso en conocimiento de la administrada el Informe Final de Instrucción 055-2017/CC3-ST emitido por la Secretaría Técnica, otorgándose un plazo de cinco días hábiles para la presentación de descargos.
78. En su defensa la FEDERACIÓN alegó que, la información puesta a disposición de los consumidores no los induce a error en la medida que posterior a las fechas indicadas 299 consumidores acudieron a sus instalaciones para realizar el canje o devolución de entradas.

79. Sobre el particular, se debe reiterar a la administrada que era su obligación adoptar las medidas pertinentes a efectos de que la información puesta a disposición de los consumidores no los induzca a error.
80. En esa línea, si bien se observa que existieron consumidores que se les permitió ejercer su derecho de devolución en forma posterior a la fecha informada en principio, no se advierte que se haya informado de forma posterior a los consumidores que contaban con el derecho y aun podían acercarse a las oficinas de la administrada con la finalidad de ejercer su derecho de devolución por el valor de las entradas o aceptar el canje propuesto por la FEDERACIÓN, en consecuencia se debe rechazar lo alegado en su defensa.
81. Por lo expuesto, se observa que la FEDERACIÓN habría brindado a los consumidores información que induce a error, toda vez que podrían considerar que posterior a la fecha establecida para la devolución del monto pagado por las entradas o el canje de las mismas, no tendrían derecho a exigir la devolución de lo pagado por las entradas para el evento deportivo "Perú-Brasil".
82. En consecuencia, corresponde sancionar a la FEDERACIÓN por infracción a lo establecido en el artículo 3 del Código.

**C. Respecto a contar con el Libro de Reclamaciones durante los eventos deportivos "Perú-Argentina" y "Perú-Brasil"**

83. El Libro de Reclamaciones es un medio para que el consumidor exprese sus reclamos y quejas con relación a los problemas derivados del consumo de un bien o servicio en el mercado.
84. El mismo se concentra en garantizar el derecho de los consumidores en la relación de consumo que mantenga con sus proveedores, a través de un procedimiento uniforme de reclamación cuya lógica está referida a la posibilidad que el consumidor interponga su reclamo o queja y, que obtenga una respuesta del proveedor.
85. Bajo esa premisa, el Libro de Reclamaciones nace para brindarle al consumidor una herramienta para poder expresar su disconformidad sobre los productos o servicios recibidos en la oportunidad y lugar que ocurren los hechos. Esto a su vez otorga al proveedor la posibilidad de solucionar el reclamo o queja de manera inmediata sin necesidad de la intervención de la autoridad administrativa.
86. Entonces, si el Libro de Reclamaciones es entendido como el mecanismo que facilita que el consumidor exprese su disconformidad, resulta claro que el uso que le asigne el proveedor es de vital importancia, pues le permite adoptar las medidas correctivas del caso, acercándolo a tener una visión más clara de la marcha de su negocio, a mejorar la calidad de su servicio y, a tener un conocimiento más cercano del trato de su personal.
87. Queda claro que la obligación que le atañe al proveedor no sólo tiene que ver con la puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, sino también con la

observancia de las condiciones, supuestos y especificaciones establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones.

88. En el artículo 150<sup>10</sup> del Código se establece que los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual:
89. En complemento, en el artículo 4<sup>11</sup> del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo 011-2011-PCM y modificado por Decreto Supremo 006-2014-PCM (Reglamento del Libro de Reclamaciones) dispone que el Libro de Reclamaciones debe ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor que lo solicite.
90. Como consecuencia, no contar con el Libro de Reclamaciones respectivo o no ponerlo inmediatamente a disposición del consumidor constituirían infracciones pasibles de ser sancionadas.
91. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la administrada el hecho que no habría contado con un Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante los eventos deportivos: “Perú-Argentina” y “Perú-Brasil”, lo cual vulneraría lo establecido en el artículo 150 del Código.
92. Al respecto, en el Acta de fecha 6 de octubre de 2016<sup>12</sup>, respecto al evento deportivo: “Perú-Argentina” se consignó lo siguiente:

“(…)

ACTA

*(…) Con respecto al Libro de Reclamaciones se verificó que el proveedor del espectáculo deportivo no contaba con un propio libro; se le consultó al representante de la Federación, informándonos que el responsable de contar con el Libro de Reclamaciones es el Estadio Nacional (...)*

93. Asimismo, en el Acta de fecha 15 de noviembre de 2016<sup>13</sup>, respecto al evento deportivo: “Perú-Brasil” se recogió la siguiente información:

“(…)

ACTA

*(…) Referente al Libro de Reclamaciones: el Organizador no Contaba con el respectivo Libro de Reclamaciones. El organizador manifiesta que el que debe tener el Libro de Reclamaciones le corresponde al Estadio. (...)*

---

<sup>10</sup> **Código**

**Artículo 150.- Libro de reclamaciones**

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

<sup>11</sup> **Reglamento de Libro de Reclamaciones**

**Artículo 4.- Libro de Reclamaciones**

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite.

<sup>12</sup> Ver foja 24 del expediente.

<sup>13</sup> Ver foja 33 del expediente.

### **Descargos presentados después de la Resolución N.º 1**

94. En su defensa, la FEDERACIÓN alegó que en los eventos deportivos “Perú-Argentina” y “Perú-Brasil” se contaba con el Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional, siendo que los mismos fueron proporcionados y correspondían al IPD pero que al ser arrendado se podía utilizar a efectos de que los consumidores puedan consignar algún reclamo que hubiese sido atendido por la FEDERACIÓN como responsable de la organización.
95. No obstante, en tanto los servicios prestados por la administrada (los partidos Perú-Argentina y Perú-Brasil) fueron brindados a los consumidores en el Estadio Nacional, el organizador debía contar con el Libro de Reclamaciones en el local, para así permitir a los consumidores expresar las disconformidades que pudiesen surgir sobre servicio recibido, apenas ocurrieran estas. Por lo que debe rechazarse lo alegado en su defensa.

### **Descargos presentados después del Informe Final de Instrucción**

96. Mediante Resolución 4 de fecha 6 de septiembre del 2017, se puso en conocimiento de la administrada el Informe Final de Instrucción 055-2017/CC3-ST emitido por la Secretaría Técnica, otorgándose un plazo de cinco días hábiles para la presentación de descargos.
97. En su defensa la FEDERACIÓN reiteró lo alegado en sus descargos en este extremo, lo cual ha sido desvirtuado en los párrafos precedentes.
98. De esta manera, se verifica que la FEDERACIÓN no contaba con Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante ambos eventos deportivos.
99. En consecuencia, corresponde sancionar a la FEDERACIÓN por infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código.

#### **D. Respecto a contar con un Aviso del Libro de Reclamaciones durante el evento deportivo “Perú-Brasil”**

100. En el artículo 151<sup>14</sup> del Código se establece que los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del Libro de Reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.
101. Asimismo, en el Anexo II del Reglamento del Libro de Reclamaciones, se ha establecido el siguiente formato para la exhibición del Aviso:

---

<sup>14</sup> **Código**

**Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones**

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen



102. En la acción de supervisión al evento deportivo “Perú-Brasil” realizado el 15 de noviembre de 2016, se recogió la siguiente información:

“(…)

ACTA

*(…) Referente al Aviso del Libro de Reclamaciones: Se verificó que sí cuenta con el aviso del Libro de Reclamaciones, no obstante, el referido aviso no contaba con el formato establecido en I DS 006-2014/PCM – Anexo 2; durante dicha acción se informó al organizador de tal hecho y se entregó copias del aviso de reclamaciones con formato correcto; el organizador manifiesta que el referido aviso no le pertenece, sino que le pertenece al Estadio Nacional. (…)*

103. Como se advierte de lo anterior, durante la acción de supervisión, se encontró un Aviso de Libro de Reclamaciones presente en el Estadio Nacional durante el Partido Perú-Brasil. Sin embargo, la FEDERACIÓN negó que éste le pertenezca. Ello se condice con lo señalado en la sección anterior, en tanto la FEDERACIÓN no contaba tampoco con un Libro de Reclamaciones, por lo que se verifica que no habría colocado ningún aviso que indique su existencia, el derecho de los consumidores a solicitarlo ante quejas o reclamos, ni qué deberían hacer ante la negativa a ponerlo a disposición.
104. Ahora bien, en el presente caso se imputó a la administrada el hecho que no habría contado con un Aviso del Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional

durante el evento deportivo “Perú-Brasil”, lo cual vulneraría lo establecido en el artículo 151 del Código.

### **Descargos presentados después de la Resolución N.º 1**

105. En su defensa, la FEDERACIÓN alegó que en los eventos deportivos “Perú-Argentina” y “Perú-Brasil” se contaba con el Aviso del Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional, el mismo que fue proporcionado por el IPD.
106. No obstante, en tanto los servicios prestados por la administrada fueron brindados a los consumidores en el Estadio Nacional, el organizador debía contar con el Aviso del Libro de Reclamaciones en el local durante el desarrollo del evento deportivo “Perú-Brasil”, para así permitir a los consumidores expresar las disconformidades que pudiesen surgir sobre servicio recibido, apenas ocurrieran estas. Por lo que debe rechazarse lo alegado en su defensa.
107. Agregó en sus descargos que cumple con contar con un Aviso de Libro de Reclamaciones, ya que el mismo se encuentra en su sede de la Villa Deportiva Nacional (Videna) de San Luis, el cual es su domicilio fiscal.
108. Sobre el particular, se debe señalar a la administrada que el hecho de contar con un Aviso de Libro de Reclamaciones en su domicilio fiscal no le exime de responsabilidad de los hechos materia de análisis en la medida que era su obligación contar con el referido Aviso durante el desarrollo del evento deportivo “Perú-Brasil”, a efectos de que los consumidores puedan conocer la existencia del Libro de Reclamaciones como mecanismo para expresar sus disconformidades en la prestación del servicio brindado. Por lo que carece de validez lo argumentado en su defensa.

### **Descargos presentados después del Informe Final de Instrucción**

109. Mediante Resolución 4 de fecha 6 de septiembre del 2017, se puso en conocimiento de la administrada el Informe Final de Instrucción 055-2017/CC3-ST emitido por la Secretaría Técnica, otorgándose un plazo de cinco días hábiles para la presentación de descargos.
110. En su defensa la FEDERACIÓN reiteró lo alegado en sus descargos y alegó que existió un Aviso del Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante el evento deportivo Perú-Brasil, lo cual se puede observar de la documentación adjunta.
111. Sobre el particular, se debe reiterar que de la documentación obrante en el expediente no se advierte la existencia de un Aviso de Libro de Reclamaciones durante el evento deportivo.
112. A mayor abundamiento se debe señalar que del escrito de fecha 15 de septiembre de 2017, si bien alega que adjunta documentación donde se observa el Aviso del Libro de Reclamaciones, de la revisión del mismo no se evidencia documentación adjunta por lo que debe rechazarse lo alegado en su defensa.

113. De esta manera, se verifica que la FEDERACIÓN no contaba con Aviso del Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante el evento deportivo “Perú-Brasil”.
114. En consecuencia, corresponde sancionar a la FEDERACIÓN por infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código.

#### **E. Medida Correctiva**

115. En el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita<sup>26</sup>.
116. En el presente caso, se acreditó que la FEDERACIÓN defraudó las expectativas de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto deportivo, respecto al encuentro deportivo “Perú-Brasil”.
117. En ese sentido, siendo que existieron consumidores a los que se procedió con realizar la devolución de los montos pagados por las entradas adquiridas o con el canje de las mismas para otros encuentros deportivos, esta Comisión considera que corresponde imponer como medida correctiva que, en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con acreditar la devolución o canje de entradas al total de consumidores afectados o en el caso de existir consumidores a los que no se haya realizado la devolución o canje se proceda con ello dentro del plazo señalado.
118. Adicionalmente, el administrado deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente.
119. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva de 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> **Código**

**Artículo 105.**-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

Para la cobertura a nivel nacional el Indecopi, previo acuerdo de su Consejo Directivo, puede constituir órganos resolutivos de procesos sumarísimos de protección al consumidor o desconcentrar la competencia de la Comisión de Protección al Consumidor en las comisiones de las oficinas regionales que constituya para tal efecto; crear comisiones adicionales o desactivarlas conforme lo justifique el aumento o disminución de la carga procesal; o celebrar convenios con instituciones públicas debidamente reconocidas para, de acuerdo a sus capacidades, delegarle facultades o las de secretaría técnica. La delegación está sujeta a las capacidades de gestión requeridas para ello, la coparticipación en el desarrollo de las mismas, la factibilidad de la mejora en la atención y otros criterios relevantes sobre el particular.

<sup>27</sup> **Código**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de

## F. Graduación de la sanción

120. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando de manera preferente los criterios previstos en el Código y de manera supletoria los criterios contemplados en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG)
121. El Principio de Razonabilidad<sup>16</sup> establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.
122. Los criterios previstos en los artículos 110 y 112 del Código disponen que el órgano resolutorio debe atender a la gravedad de la infracción, el beneficio ilícito esperado, la probabilidad de detección, el daño, los efectos que puedan ocasionarse, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación y los atenuantes o agravantes en cada caso<sup>17</sup>.

---

una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

### <sup>16</sup> TUO de la LPAG

#### **Artículo 246 Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

**3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- b) La probabilidad de detección de la infracción;
- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- d) El perjuicio económico causado;
- e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.
- f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

### <sup>17</sup> Código

#### **Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

- a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un

123. Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.
124. En la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, se establece que los factores necesarios para la determinación de la multa a imponer por los órganos resolutivos del Indecopi son: el beneficio ilícito (o, en

---

laudo arbitral, el órgano resolutivo puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que lo sustituya o complemente.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutivo y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el órgano resolutivo puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
- Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
  2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
  3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
  4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
  5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
  6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
- Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
  2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
  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 a 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.
  4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
    - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
    - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
    - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
    - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
    - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
    - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
  5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

forma alternativa, el daño) dividido entre la probabilidad de detección y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

125. En su defensa, la administrada alegó que no se ha obtenido beneficio ilícito por cuanto se procedió con la devolución del dinero a los consumidores, la probabilidad de detección a tomar en cuenta debe ser alta, así como considerar la existencia de circunstancias atenuantes.
126. Sobre el particular, se debe señalar a la administrada que lo manifestado no le exime de responsabilidad, en la medida que debió adoptar las medidas pertinentes a efectos de garantizar un servicio idóneo a los consumidores, por lo que carece de validez lo alegado en su defensa.
127. No obstante, se tomarán en cuenta los hechos verificados de conformidad con lo dispuesto en el Código a efectos de graduar la sanción a imponer.
128. Teniendo en cuenta lo señalado, se ha graduado la sanción para las siguientes infracciones:

#### E.1 Respecto a la sobreventa de entradas para el partido Perú-Brasil

129. El beneficio ilícito esperado está configurado por la ganancia ilícita que esperó obtener el administrado producto de haber puesto a la venta una cantidad de entradas superior al aforo permitido del Estadio Nacional para el encuentro "Perú-Brasil"; sumado a los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
130. Por lo tanto, teniendo en cuenta información respecto a las entradas puesto a la venta por sector, precio de las entradas, el aforo permitido y el margen de ganancia del administrado, la ganancia ilícita que esperó obtener el administrado asciende a S/ 72,174.49 soles<sup>15</sup>.

<sup>15</sup>

Descripción	Norte	Sur	Occidente	Oriente
Aforo autorizado por ONAGI	11,145	11,414	6,204	6,906
Entradas puestas a la venta	12,482	12,825	6,940	7,674
<b>Diferencia (a)</b>	<b>1,337</b>	<b>1,411</b>	<b>736</b>	<b>768</b>
Precio de las entradas, en S/ (b)	59.00	59.00	290.00	190.00
Ingreso esperado, en S/ (c)	78,883.00	83,249.00	213,440.00	145,920.00
Ingreso esperado total, en S/ (d)	521,492.00			
Margen de ganancia (e)	13.84%			
<b>Ganancia ilícita esperada, S/ (f)</b>	<b>72,174.49</b>			

(c) = (a) \* (b)

(d) = Suma del ingreso esperado por sector

(e) = Margen de ganancia. Resultado de dividir el resultado del ejercicio entre el total de los ingresos obtenidos por administrado. Según los estados financieros del administrado al 31/08/2016, el ingreso del periodo asciende a S/ 72'136,974.00 y el resultado del ejercicio asciende a S/ 9'989,610.00; por lo tanto, el margen de ganancia asciende a 13.84%. Fuente: <http://www.fpf.org.pe/wp-content/uploads/2017/01/ESTADO-FINANCIERO-2016.pdf>, ingresado el 04/09/2017.

(f) = (d) \* (e)

131. Los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de conservar los montos ilícitamente obtenidos, respecto a las personas que resultaron afectados por esta conducta, desde la fecha de infracción hasta la fecha de devolución de dicho monto asciende a S/ 1,139.25 soles<sup>16</sup>. Por lo tanto, el beneficio ilícito esperado total asciende a S/ 73,313.74 soles.
132. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, la probabilidad de detección es alta, considerando que existen actas fiscales y documentación de ONAGI que permite verificar la conducta infractora. En tal sentido, se considera que la probabilidad de detección es alta, la cual asciende a 1.
133. Factor atenuante. En el presente caso el administrado acreditó haber concluido con la conducta ilegal, por lo tanto, corresponde atenuar la multa según el artículo 112 de Código<sup>17</sup>. Para cuantificar este factor atenuante, se tendrá en cuenta pronunciamientos previos de esta Comisión y el impacto que generó esta infracción en los consumidores. En anteriores pronunciamientos, la Comisión, analizando el impacto generado en los consumidores, aplicó un factor atenuante de 10%, en casos donde el administrado acreditó haber concluido con la conducta ilegal e inicio las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma<sup>18</sup>.
134. En el presente caso, el impacto es alto, teniendo en cuenta que la cantidad de consumidores afectados es alta y el tema analizado: Sobreventa de entradas para un espectáculo. Por ello, en este caso, teniendo en cuenta que el administrado acreditó haber concluido con la conducta ilegal e inició las acciones necesarias

<sup>16</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Entretenimiento al 2016, asciende a 13.03% anual y, su equivalente mensual, 1.02% mensual (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual:  $(1 + 13.03\%)^{1/12} - 1 = 1.02\%$ ). Fuente: Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>. Para que el resultado sea estimado a valores para el Perú, se modificó la tasa de impuesto a la renta al año 2016, 28%.
- Monto de la ganancia ilícita obtenida. Se toma en cuenta la cantidad aproximada de personas que no ingresaron al evento. Considerando que la venta de entradas adicionales asciende a 1,659 (795 y 864 en las tribunas norte y sur, respectivamente), el precio de las entradas, S/ 59.00 y el margen de ganancia, 13.84%, la ganancia ilícita obtenida asciende a S/ 13,546.73. Sin embargo, se considera que en marzo de 2017 se ha realizado la devolución de dinero o cambio de entradas en 299 casos, la ganancia ilícita luego de esta devolución asciende a S/ 11,105.22 (Resultado de  $(1,659 - 299) * S/ 59.00 * 13.84\%$ ).
- Meses transcurridos desde la fecha de infracción, noviembre de 2016, hasta la fecha de devolución de dinero o cambio de entradas, marzo de 2017, 4 meses. Luego, considerando la devolución de dinero o cambio de entradas, los meses transcurridos es desde marzo de 2017 hasta la fecha de graduación de sanción, agosto de 2017, 5 meses.
- Ingresos adicionales:  $13,546.73 * [(1 + 1.02\%)^4 - 1] + 11,105.22 * [(1 + 1.02\%)^5 - 1] = 1,139.25$ .

<sup>17</sup> **Código**

**Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma. (...)

<sup>18</sup> Ver Resolución 80-2017/CC3

para remediar los efectos adversos de la misma, corresponde aplicar un factor atenuante de 10%, en la medida que el administrado no acreditó con haber tomado las acciones sobre el total de consumidores afectados.

135. Considerando lo antes señalado, la Comisión considera que corresponde sancionar a la FEDERACION con una multa ascendente a 16.2 UIT<sup>19</sup>.

## **E.2 Sobre la información que puede inducir a error a los consumidores con relación a su derecho a la devolución del valor de las entradas respecto al encuentro deportivo “Perú-Brasil”**

136. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el costo evitado del administrado al no haber implementado las medidas o mecanismos necesarios que hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, respecto a la información brindada a los consumidores en el procedimiento de devolución del valor de las entradas respecto al encuentro deportivo “Perú-Brasil”, sumado a los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.
137. De los medios probatorios que obran en el expediente, no se cuenta con la información que permita determinar dicho beneficio. Sin embargo, la Comisión cuenta con un parámetro razonable que permite cuantificar dicho ahorro, esta presunción ha sido considerada por la Sala de Defensa de la Competencia 2 (ahora, Sala Especializada en Protección al Consumidor) en la Resolución N° 1535-2009/SC2-INDECOPI (Expediente N° 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Multa = Beneficio ilícito esperado / Probabilidad de detección \* (1 – factor atenuante) = 73,313.74 / 1 \* (1 – 10%) = 65,982.36  
Multa en UIT = 65,982.36 / 4,050.00 = 16.2 UIT

<sup>20</sup> En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

*“(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.*

*(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (...) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento, posterior a la detección de la infracción.*

*(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (...), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución.”*

138. Dicho parámetro objetivo viene a ser el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuado, lo cual le permitiría conocer la normativa vigente y, en consecuencia, cumplir con informar adecuadamente a los consumidores sobre el proceso de devolución del valor de las entradas. Según fuentes de información consultadas, el costo de contratar un servicio de asesoría legal adecuada se estima en S/ 2,805.00 soles<sup>21</sup>. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho servicio de asesoría legal, pues es posible que lo tenga. Lo que se está afirmando es que el costo de contratar este servicio de asesoría legal es un parámetro o referente a utilizar para calcular el beneficio ilícito como consecuencia de la infracción administrativa.
139. Los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de no asumir este costo, desde la fecha de infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 268.25 soles<sup>22</sup>. Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 3,073.25 soles.
140. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta que existe un comunicado de prensa dando a conocer a los consumidores información que induce a error respecto al derecho a exigir la devolución de lo pagado por las entradas para el evento. Por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior se considera que la probabilidad de detección es alta, y asume el valor de 1.
141. Por las consideraciones expuestas, la Comisión considera que corresponde sancionar a la FEDERACION con una multa de 0.7 UIT<sup>23</sup>.

### **E.3 No contaba con un Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante los eventos deportivos: Perú – Argentina y Perú – Brasil**

142. De acuerdo al Anexo IV del Decreto Supremo 006-2014-PCM, para las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, la infracción cometida es de tipo A, por lo que considerando la metodología descrita en dicho aparato

<sup>21</sup> Sueldo promedio de un abogado, al año 2015. Fuente: Observatorio de Educación y Empleo – Ponteencarrera.pe. Disponible en [http://www.ponteencarrera.pe/documents/12502/0/Universitario\\_CVE.pdf/9d5d0c65-ce58-4876-aa96-89283e62bca1](http://www.ponteencarrera.pe/documents/12502/0/Universitario_CVE.pdf/9d5d0c65-ce58-4876-aa96-89283e62bca1)

<sup>22</sup> Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:

- Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Entretenimiento al 2016, asciende a 13.03% anual y, su equivalente mensual, 1.02% mensual (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual:  $(1 + 13.03\%)^{1/12} - 1 = 1.02\%$ ). Fuente: Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>. Para que el resultado sea estimado a valores para el Perú, se modificó la tasa de impuesto a la renta al año 2016, 28%.
- Monto del costo evitado, S/ 2,805.00 soles.
- Meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de cálculo de la multa, desde noviembre de 2016 hasta la fecha del cálculo de la multa, agosto de 2017, 9 meses.
- Ingresos adicionales:  $2,805.00 * [(1 + 1.02\%)^9 - 1] = 268.25$ .

<sup>23</sup> Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección = S/ 3,073.25 / 1 = S/ 3,073.25 soles  
Multa en UIT = 3,073.25 / 4,050.00 = 0.7 UIT

legal<sup>24</sup>, se multiplicará la multa referencial, para el presente caso asciende a 10 UIT<sup>25</sup>, con el factor (FCi) calculado de 0.5<sup>26</sup>.

143. Cabe señalar que para el presente caso no corresponde asignar ningún factor atenuante o agravante, al no evidenciar medios probatorios que permitan verificar la adecuación de su conducta.
144. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la FEDERACION con una multa de 5 UIT.

#### E.4 No exhibir el Aviso de Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante el evento deportivo Perú – Brasil

145. De acuerdo al Anexo IV del Decreto Supremo 006-2014-PCM, para las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones, la infracción cometida es de tipo B, por lo que considerando la metodología descrita en dicho aparato

<sup>24</sup> La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial}) * (\text{Factor (FCi)}) * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})$$

<sup>25</sup> **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según tamaño de la empresa (ventas) y por tipo de infracción, de acuerdo a lo indicado en el Anexo IV del D.S. N° 006-2014-PCM, tal como lo indica el siguiente cuadro:

Tipo de infracción	Tipo de Empresa (según tamaño)		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	<b>Mayor que 5 hasta 10</b>
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

En el presente caso, las ventas en los eventos deportivos “Perú vs. Brasil” y “Perú vs. Argentina”, asciende a S/ 3’889,551.00 y S/ 3’497,057.00, respectivamente (Fuente: Reporte de ventas de entradas. Expediente 37-2017/CC3), en consecuencia, el ingreso total de ambos eventos asciende a S/ 7’386,608.00, lo cual equivale a 1,870 UIT al año 2016 (UIT al 2016 = S/ 3,950.00). En ese sentido, considerando lo anterior y el tipo de infracción A, el rango de multa que corresponde es “Mayor que 5 hasta 10 UIT”, siendo la multa referencial 10 UIT.

<sup>26</sup> **Factor FCi:** Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido. El FCi asciende a 0.5046, con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Factor (FCi)} = \frac{1 - FCo}{1 - Ao} * (Ai - Ao) + FCo$$

Dónde, aplicando lo establecido en el Anexo IV del D.S. 006-2014-PCM:

Fco = Cociente de la multa baja y la multa más alta del respectivo rango = 5/10 = 0.5.

Ao = Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango = 1,700/20,000 = 0.085.

Ai = Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación = 1,870/20,000 = 0.0935.

Por lo tanto, reemplazando los anteriores valores en la fórmula para hallar el Factor (FCi):

$$\text{Factor (FCi)} = \frac{1 - 0.5}{1 - 0.085} * (0.0935 - 0.085) + 0.5 = 0.5$$

legal<sup>27</sup>, se multiplicará la multa referencial, para el presente caso asciende a 2.5 UIT<sup>28</sup>, con el factor (FCi) calculado de 0.72<sup>29</sup>.

146. Cabe señalar que para el presente caso no corresponde asignar ningún factor atenuante o agravante, al no evidenciar medios probatorios que permitan verificar la adecuación de su conducta.
147. Considerando lo antes señalado, se recomienda sancionar a la FEDERACION con una multa de 1.8 UIT.

### G. Sanción final

148. Por las consideraciones expuestas, corresponde sancionar a FEDERACIÓN con 16.2 UIT, por incumplir lo establecido en el artículo 19 del Código, con 0.7 UIT por infracción a lo establecido en el artículo 3 del Código, con 5 UIT por haber incurrido infracción a lo establecido en el artículo 150 del Código y con 1.8 UIT por haber incurrido infracción a lo establecido en el artículo 151 del Código.

<sup>27</sup> La fórmula de cálculo de multa es la siguiente:

$$\text{Multa} = (\text{Multa referencial}) * (\text{Factor (FCi)}) * (\text{Factores Agravantes y/o Atenuantes})$$

<sup>28</sup> **Multa referencial:** Es la multa máxima en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) según tamaño de la empresa (ventas) y por tipo de infracción, de acuerdo a lo indicado en el Anexo IV del D.S. N° 006-2014-PCM, tal como lo indica el siguiente cuadro:

	Tipo de Empresa (según tamaño)		
	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo de infracción	Rango de multa	Rango de multa	Rango de multa
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	<b>Mayor que 1 hasta 2.5</b>	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

En el presente caso, tomando en consideración la información remitida en el Reporte de la venta del evento deportivo: "Perú vs. Brasil - Clasificatorias Rusia 2018". (Fuente: Reporte de ventas de entradas. Expediente 37-2017/CC3), el ingreso de dicho evento asciende a S/ 3'889,551.00, lo cual equivale a 984.69 UIT al año 2016 (UIT al 2016 = S/ 3,950.00). En ese sentido, considerando lo anterior y el tipo de infracción B, el rango de multa que corresponde es "Mayor que 1 hasta 2.5 UIT", siendo la multa referencial 2.5 UIT.

<sup>29</sup> **Factor FCi:** Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido. El FCi asciende a 0.72, con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Factor (FCi)} = \frac{1 - FCo}{1 - Ao} * (Ai - Ao) + FCo$$

Dónde, aplicando lo establecido en el Anexo IV del D.S. 006-2014-PCM:

Fco = Cociente de la multa baja y la multa más alta del respectivo rango = 1/2.5 = 0.4.

Ao = Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango = 151/1,700 = 0.0888.

Ai = Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación = 984.69/1,700 = 0.5792.

Por lo tanto, reemplazando los anteriores valores en la fórmula para hallar el Factor (FCi):

$$\text{Factor (FCi)} = \frac{1 - 0.4}{1 - 0.0888} * (0.5792 - 0.0888) + 0.4 = 0.72$$

## H. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

149. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a FEDERACIÓN, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119<sup>24</sup> del Código.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL con una multa ascendente a 16.2 UIT<sup>25</sup>, por infracción a lo establecido en el artículo 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que defraudó las expectativas de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto deportivo, respecto al encuentro “Perú-Brasil”, sin mediar causa justificante. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Sancionar a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL con una multa ascendente a 0.7 UIT, por infracción a lo establecido en el artículo 3 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que los consumidores podrían considerar que posterior a la fecha establecida para la devolución del monto pagado por las entradas o el canje de las mismas, no tendrían derecho a exigir la devolución de lo pagado por las entradas para el evento deportivo “Perú-Brasil”. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**TERCERO:** Sancionar a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL con una multa ascendente a 5 UIT, por infracción a lo establecido en el artículo 150 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que, no contaba con un Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante los eventos deportivos: “Perú-Argentina” y “Perú-Brasil”. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la

---

<sup>24</sup> **Código**

**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.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

<sup>25</sup> Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 104, San Borja.

notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**CUARTO:** Sancionar a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL con una multa ascendente a 1.8 UIT, por infracción a lo establecido en el artículo 151 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que, no contaba con un Aviso del Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional durante el evento deportivo “Perú-Brasil”. Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Ordenar a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL como medida correctiva que, en un plazo de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con acreditar la devolución o canje de entradas al total de consumidores afectados o en el caso de existir consumidores a los que no se haya realizado la devolución o canje se proceda con ello dentro del plazo señalado.

Adicionalmente, deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado para acreditar el cumplimiento de la devolución o canje de entradas al total de consumidores afectados.

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva de 3 UIT en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código<sup>30</sup>.

**SEXTO:** Informar a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 216<sup>26</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley 27444 - Ley del Procedimiento

---

<sup>30</sup> **Código**

**Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos**

Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

<sup>26</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 216**

216.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración.
- b) Recurso de apelación.

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (...)

Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

**SÉPTIMO:** Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones a que se refiere la presente Resolución en relación a FEDERACIÓN DEPORTIVA NACIONAL PERUANA DE FÚTBOL, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

***Con la intervención de los señores Comisionados: Alberto Cairampoma Arroyo, Guiselle Romero Lora, Lennin Quiso Córdova y Julio Aguirre Montoya.***

**ALBERTO CAIRAMPOMA ARROYO**  
Presidente