



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

Indecopi
Firma Digital
INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.06.2020 11:55:41 -05:00

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

RESOLUCIÓN 0762-2020/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0015-2018/ILN-CPC-SIA

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE

PROCEDIMIENTO : DE OFICIO

DENUNCIADA : YTB FITNESS S.A.C.

MATERIA : IDONEIDAD

ACTIVIDAD : ENSEÑANZA DEPORTIVA Y RECREATIVA

SUMILLA: *Se confirma la resolución apelada en el extremo que halló responsable a YTB Fitness S.A.C. por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor no cumplió con informar de forma adecuada a sus clientes sobre el cierre del establecimiento denominado “Life” ubicado en la avenida La Marina 2155, 2159, 2163 y 2167, segundo piso, distrito de San Miguel, Lima.*

Asimismo, se confirma la resolución apelada en el extremo que halló responsable a YTB Fitness S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor no cumplió con realizar la apertura del establecimiento denominado “Sportlife” ubicado en el Centro Comercial Plaza San Miguel, pese a haberlo ofrecido a sus clientes con anterioridad.

Finalmente, se confirma la resolución apelada en el extremo que halló responsable a YTB Fitness S.A.C. por infracción de los artículos 1°.1 literal c) y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor, de forma inadecuada, restringió la devolución de dinero únicamente en favor de sus usuarios que contaban con membresía no activa o no utilizada, ante el cierre del gimnasio “Life” y la falta de apertura del gimnasio “Sportlife”.

SANCIONES:

- **2 UIT, por no haber informado sobre el cierre del establecimiento denominado “Life”.**
- **12 UIT, por no haber cumplido con efectuar la apertura del establecimiento denominado “Sportlife”.**
- **5 UIT, por haber restringido la devolución proporcional de la contraprestación a sus miembros no activos.**

Lima, 11 de junio de 2020

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización, mediante comunicación del 10 de enero de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi – Sede Lima Norte (en adelante, la

M-SPC-13/1B

1/35

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



Secretaría Técnica de la Comisión) encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) la labor de supervisión a YTB Fitness S.A.C. (en adelante, YTB Fitness) en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), en virtud al cierre de sus locales ubicados en el distrito de San Miguel.

2. Mediante Resolución 638-2018/ILC-CPC del 9 de agosto de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra YTB Fitness, toda vez que:
 - (i) No habría comunicado a los usuarios sobre el cierre del gimnasio denominado "Life" ubicado en la avenida La Marina 2155, 2159, 2163 y 2167, segundo piso, distrito de San Miguel, Lima; lo cual constituía una posible infracción del artículo 2° del Código;
 - (ii) no habría cumplido con prestar los servicios de gimnasio en su local denominado "Sportlife" ubicado en el Centro Comercial Plaza San Miguel, pese a haber ofrecido su apertura para el 11 de diciembre de 2017; lo cual constituía una posible infracción del artículo 19° del Código;
 - (iii) no habría comunicado a los usuarios sobre la falta de apertura del gimnasio denominado "Sportlife"; lo cual constituía una posible infracción del artículo 2° del Código;
 - (iv) no habría cumplido con reparar el perjuicio ocasionado a la totalidad de sus socios por el cierre del gimnasio "Life" y la falta de apertura del gimnasio denominado "Sportlife"; lo cual constituía una infracción del artículo 19° del Código; y,
 - (v) ante el cierre del gimnasio denominado "Life" y la falta de apertura del gimnasio "Sportlife", habrían restringido la devolución del dinero únicamente a los clientes que contaban con membresías "no activa" o "no utilizada"; lo cual constituía una posible infracción de los artículos 1° literal c) y 19° del Código.
3. En sus descargos, YTB Fitness formuló los siguientes argumentos:
 - (i) El solo inicio del procedimiento sancionador estaría vulnerando el Principio *Non Bis In Idem*, ya que el Indecopi venía aplicando sanciones y medidas correctivas por los mismos hechos en el marco de diversos procedimientos que habían sido debidamente impugnados;
 - (ii) su representada cumplió con comunicar a sus clientes sobre el cierre del gimnasio denominado "Life" mediante diversos medios, tales como: (a) noticias de prensa, en el cual se informaba que el gimnasio "Life" sería cerrado debido a que los arrendadores tenían planificado desarrollar otros proyectos de inversión inmobiliaria; (b) declaración en medios de prensa; (c) avisos publicados en la misma sede del gimnasio "Life"; y, (d) comunicación en redes sociales mediante la cual se informaba a los



- clientes que el gimnasio “Life” cerraría y se transformaría en el gimnasio “Sportlife”;
- (iii) conforme había sido admitido por sus clientes en los diferentes procedimientos ante el Indecopi, su representada cumplió con su deber de información exigible a sus clientes, ya que estos accedieron de manera inmediata a comprar y renovar sus membresías al tomar conocimiento de que el local comercial donde se prestaba su servicio cambiaría de sede;
 - (iv) su comportamiento fue idóneo considerando que sus clientes accedieron a la información a través de comunicaciones y correos electrónicos –27 y 29 de diciembre de 2017– que fueron remitidos de modo oportuno (desde el mes de julio de 2017);
 - (v) cada uno de los consumidores tenía pleno conocimiento del contenido del contrato de membresía, ya que desde el inicio de la relación contractual se había establecido que, en caso de cierre y/o situaciones similares, los consumidores tendrían mecanismos para finalizar su contrato en nuestras sedes existentes en la ciudad de Lima, lo cual denotaba su preocupación por que sus clientes no se vean perjudicados por algún tipo de contingencia relacionada con el cierre o no funcionamiento de su sede;
 - (vi) el artículo 190° del Código Procesal Civil establecía que, en materia de probanza, los hechos de pública evidencia –como los que eran investigados en este procedimiento– no requerían ser probados;
 - (vii) respecto a que no habría cumplido con prestar los servicios de gimnasio en el local denominado “Sportlife”, era importante manifestar que: (a) el 26 de enero de 2017, suscribió un contrato de arrendamiento con la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) con la finalidad de abrir un gimnasio bajo la marca “Sportlife”, cuyo plazo vencía en el mes de octubre de 2017, y no se había pactado su renovación; (b) en la medida que era necesario acondicionar el local ubicado en el Centro Comercial Plaza San Miguel, se procedió a tramitar la licencia temporal de obra que estuvo vigente hasta el 28 de noviembre de 2017; y, (c) el 2 de enero de 2018, procedió a devolver el local arrendado debido a que la proyección del flujo de caja no permitía que en el corto plazo se puedan cumplir con las obligaciones contraídas ni brindar un servicio con la calidad requerida;
 - (viii) debía dejarse constancia de que el servicio ofrecido por su representada era la prestación de servicios de gimnasio, el cual podía ejecutarse en cualquiera de las sedes en las que operaban, conforme se establecía en el Convenio de Membresía suscrito con cada uno de sus clientes;
 - (ix) la no apertura de las instalaciones o el cierre de las mismas no calificaba como una falta al deber de idoneidad, pues debía tenerse en cuenta que, por diversos motivos –financieros–, se podían suscitar este tipo de circunstancias. Ante dicha situación, lo que se debía ponderar era la configuración de un remedio suficiente adoptado, aun cuando el



- proveedor del servicio no haya podido cumplir cabalmente con sus obligaciones;
- (x) era así que frente a la imposibilidad de abrir una nueva sede del gimnasio “Sportlife” en el Centro Comercial Plaza San Miguel, su representada no tuvo otra opción que buscar soluciones eficientes al amparo del Principio de Legalidad, lo cual implicaba aplicar lo contenido en el Convenio de Membresía suscrito con sus clientes. Desconocer los términos pactados en dicho documento equivaldría transgredir el Principio de Buena Fe Contractual, más aún si se habían fijado mejoras para los consumidores ante caso de contingencias relacionadas con el cierre o cese de funcionamiento de su sede;
 - (xi) había puesto a disposición de sus clientes distintas posibilidades de solución, tales como: (a) a los clientes con membresías activas y en uso del gimnasio “Life”, no se procedía con la devolución del dinero en efectivo, sino que el cliente podría visitar cualquiera de sus locales, o el otorgamiento de vales para utilizarlos en la cadena de gimnasios “Smartfit” (plan “black”) o “Gold’s Gym” (plan VIP), en cualquiera de sus sedes a nivel nacional; y, (b) para los clientes del gimnasio “Life” y “Sportlife” con membresías no utilizadas, y que no activaron su membresía en ninguno de los locales de “Sportlife” y “Life”, se había dispuesto la devolución en efectivo del importe pagado mediante cheque girado a nombre del cliente titular;
 - (xii) conforme se había acreditado, más del 85% de sus clientes habían accedido y aceptado las diferentes soluciones planteadas de acuerdo a su Convenio de Membresía, lo cual quedaba demostrado con el hecho de haber contado solo con sesenta y cuatro (64) reclamos presentados ante el Indecopi; y,
 - (xiii) la cláusula quinta del Convenio de Membresía dispuso que las cantidades pagadas por conceptos de matrícula, membresía, programa o mensualidad no eran reembolsables a excepción de las membresías no activadas, razón por la que únicamente, y, de forma válida, se dispuso la alternativa de devolución de dinero para aquellos clientes que no tenían una membresía activa.
4. Mediante Resolución 0100-2019/ILN-CPC del 1 de febrero de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento¹:
- (i) Halló responsable a YTB Fitness por infracción del artículo 2° del Código, al considerar acreditado que el proveedor no cumplió con informar a sus usuarios sobre el cierre del gimnasio denominado “Life”; sancionándola con una multa de 2 UIT;

¹ Debe precisarse que, mediante la Resolución 0100-2019/ILN-CPC, la Comisión subsumió parcialmente las imputaciones realizadas por su Secretaría Técnica, quedando únicamente aquellas respecto de las cuales emitió un pronunciamiento de fondo.



- (ii) halló responsable a YTB Fitness por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado que el proveedor no cumplió, conforme lo ofrecido, con la apertura del gimnasio denominado “Sportlife” ubicado en el Centro Comercial Plaza San Miguel; sancionándola con una multa de 12 UIT;
 - (iii) halló responsable a YTB Fitness por infracción de los artículos 1°.1 literal c) y 19° del Código, al considerar acreditado que el proveedor restringió la devolución de dinero únicamente en favor de sus usuarios que contaban con membresía no activa o no utilizada, ante el cierre del gimnasio “Life” y la falta de apertura del gimnasio “Sportlife”; sancionándola con una multa de 5 UIT;
 - (iv) ordenó a YTB Fitness, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con devolver el costo de la membresía a los usuarios que resultaron afectados por el cierre definitivo del gimnasio “Life” y la falta de apertura del gimnasio “Sportlife”, en la parte proporcional al servicio no prestado. Asimismo, se precisó que dicho pago no se debía realizar sin requerimiento previo, y, no aplicaría respecto de los siguientes consumidores: (a) aquellos que hicieron uso total de la membresía adquirida para los servicios del gimnasio; (b) los que mantengan denuncia en trámite o concluida; y, (c) aquellos que hayan puesto fin a la controversia a través de algún mecanismo alternativo de solución; y,
 - (v) dispuso la inscripción de YTB Fitness en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.
5. El 11 de marzo de 2019, YTB Fitness apeló la Resolución 0100-2019/ILN-CPC ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), manifestando los siguientes argumentos:
- (i) No resultaban válidas las sanciones impuestas por la Comisión, ya que se encontraba en instancia judicial –vía contencioso administrativo y constitucional– la evaluación de su responsabilidad en el marco de procedimientos iniciados en su contra; siendo, por ello, evidente la intervención irregular del Indecopi, más aún cuando se había demostrado que habían otorgado mejores y mayores beneficios a sus consumidores;
 - (ii) la Comisión vulneró el debido procedimiento, toda vez que: (a) no se cumplió con motivar de manera adecuada su decisión, en tanto no valoró aspectos trascendentales que acreditaban su ausencia total de responsabilidad; y, (b) se había transgredido el Principio *Non Bis In Ídem*, en tanto se habían impuesto sanciones en diversos pronunciamientos por los mismos hechos ocurridos dentro de su establecimiento ubicado en el distrito de San Miguel;
 - (iii) las causas que originaron las cuestiones materia de controversia fueron consecuencia de causas ajenas a su responsabilidad, siendo



- circunstancias de fuerza mayor las que impidieron reabrir su establecimiento, razón por la cual resultaba cuestionable la decisión emitida por la primera instancia;
- (iv) su representada había implementado las medidas necesarias para que los consumidores no tengan algún perjuicio y, por el contrario, tengan un mayor beneficio conforme a lo pactado en el contrato. Desde el inicio del contrato se había pactado con antelación, y de forma libre y voluntaria, las prerrogativas que tenían como medidas de solución, las cuales no perjudicaban en absoluto a sus clientes;
 - (v) en los contratos se había estipulado que, en el supuesto de originarse causales de cierre de establecimiento, se debían otorgar mayores beneficios a los consumidores afectados, lo cual se cumplió con realizar al brindarles facilidades significativas y opciones más beneficiosas en sus sedes o mediante convenios; caso contrario, la Autoridad estaría desconociendo los acuerdos establecidos entre las partes del contrato;
 - (vi) no existía en la norma que regulaba el procedimiento administrativo sancionador la tipificación de aquellos actos que ameritaban amonestación, falta grave o muy grave, lo cual originaba la nulidad del pronunciamiento apelado;
 - (vii) a pesar de que el propio Indecopi había reconocido que su representada cumplió con el deber de informar oportunamente a los consumidores; de otro lado, la Comisión pretendió desconocer tal situación, apartándose del criterio expuesto por otros órganos resolutivos sin fundamentar debidamente su decisión; y,
 - (viii) el hecho de que el 85% de usuarios haya aceptado las alternativas de solución ofrecidas, constituía un indicador concreto de que su representada no perjudicaba los derechos de los consumidores y que se habían adoptado soluciones efectivas respecto de los mismos.
6. El 29 de marzo, 1 de abril y 2 de septiembre de 2019, YTB Fitness presentó escritos reiterando los argumentos expuestos en el procedimiento. Adicionalmente, señaló lo siguiente:
- (i) Debía considerarse que, en todo momento, su representada había tenido una conducta de colaboración, preocupación y de ejecución de acciones que tuvieron como objetivo principal no perjudicar a los consumidores y facilitar a la Autoridad la actividad fiscalizadora ante la ocurrencia de la materia controvertida;
 - (ii) aportaba, en calidad de medio probatorio, aquel documento que acreditaba la comunicación a sus consumidores (identidad, fecha y hora de envío de comunicaciones) sobre el cierre del establecimiento, pues se configuraba como información de carácter trascendental para sus clientes;
 - (iii) si bien la Comisión reconoció que se habían efectuado comunicaciones masivas, lo cierto era que omitió valorar aquellas comunicaciones que



- fueron emitidas de manera individual a cada uno de sus consumidores vía correo electrónico;
- (iv) debía considerarse que, en la actualidad, las sedes del distrito de Lima continuaban funcionando sin ningún tipo de contingencia, lo que reflejaba que su representada se había preocupado en todo momento por sus consumidores, siendo éste un aspecto que no se había reflejado en la graduación de la sanción;
 - (v) en lo que respecta al cumplimiento de la medida correctiva, precisaba que, de acuerdo a su contrato de membresía suscrito con cada uno de sus consumidores, se encontraba pactado que, en caso de cierre de establecimiento por cualquier motivo, el usuario tendría derecho a cumplir con el tiempo restante de vigencia del contrato en cualquier otra sede de su cadena de gimnasios en la ciudad de Lima;
 - (vi) en el supuesto que el consumidor no haya reclamado comunicando su disconformidad y/o solicitado la suspensión de la vigencia del contrato, se entendía que su plazo de vigencia se había cumplido en exceso, y, en consecuencia, se había extinguido el vínculo contractual, razón por la cual habían recurrido ante el Poder Judicial para que se reconozca dicha situación respecto de aquellos consumidores que no efectuaron el respectivo reclamo;
 - (vii) resultaba excesiva la exigencia de acreditar la devolución de dinero a usuarios con los que no tenía vínculo contractual alguno;
 - (viii) el cierre del gimnasio fue comunicado por distintas plataformas, tales como, noticias en prensa, redes sociales, avisos publicados en el propio establecimiento y demás medios de comunicación, siendo todas ellas herramientas de comunicación masiva y ampliamente consultadas por los consumidores;
 - (ix) sin perjuicio de ello, debía precisarse que su representada cumplió con enviar correos electrónicos directos a los clientes que contaban con membresías activas, conforme se acreditaba con la lista adjuntada preliminarmente y con la impresión de algunos correos electrónicos dirigidos a distintos clientes;
 - (x) su representada ofrecía a sus clientes el servicio de gimnasio, por tanto, el mismo podía ejecutarse en cualquiera de las sedes implementadas en la ciudad de Lima;
 - (xi) desde un inicio había reconocido que cuando se anunció el cierre del local ubicado en el distrito de San Miguel, se había comunicado la posibilidad de que sus clientes puedan acceder al nuevo gimnasio "Sportlife"; no obstante, y de manera lamentable, no fue posible concretar dicha alternativa por razones externas y ajenas a su representada;
 - (xii) la Comisión no había valorado que las alternativas que entregó a los clientes afectados con el cierre de su establecimiento ubicado en San Miguel no se restringían al uso del nuevo gimnasio "Sportlife", sino que, además, incluían la posibilidad de acceder a otros locales propios y de otros gimnasios con los que había concretado un acuerdo comercial;



- (xiii) si para la Comisión la referida defraudación de expectativas estaba referida al servicio de un gimnasio que se encontrara ubicado en el distrito de San Miguel; claramente, dicha instancia no valoró que, dentro de sus alternativas –diecisiete en total– al cierre del gimnasio “Life”, además del uso de la nueva sede “Sportlife”, también se encontraba la posibilidad de utilizar la sede del gimnasio “Smart Fit” ubicado en el distrito de San Miguel – dentro del mismo centro comercial de la sede “Sportlife”–, razón por la cual no se comprendía el motivo por el que la primera instancia insistía en señalar la concurrencia de una afectación a los consumidores;
- (xiv) respecto de la presunta afectación de los intereses económicos, la Comisión no había tomado en cuenta: (a) el Convenio de Membresía aceptado por sus clientes, en el cual se establecía que la única situación en la que procedía la devolución de dinero era respecto de aquellas membresías no activadas en el plazo respectivo; y, (b) el artículo 115° literal f) del Código disponía que procedía la devolución de la contraprestación cuando el cumplimiento de la prestación no resultara posible o razonable, no siendo ello aplicable al presente caso, pues se había demostrado que las distintas alternativas ofrecidas a sus clientes cumplían con dicha cualidad;
- (xv) el presente procedimiento fue iniciado con posterioridad a la presentación de distintas denuncias y reclamos que iniciaron algunos de sus clientes y, que, en su mayoría, fueron concluidos, o mediante conciliaciones, o por la imposición de las respectivas sanciones, las mismas que estaban siendo cuestionadas a nivel del Poder Judicial, infringiéndose expresamente el Principio *Non Bis In Ídem* al haberse configurado la triple identidad;
- (xvi) pese a que la Comisión indicó que tomaría en cuenta los otros procedimientos para la graduación de la sanción; lo cierto era que las multas fueron calculadas sin tomar en cuentas las sanciones impuestas en dichos procedimientos, así como tampoco las transacciones extrajudiciales a los que llegaron con la mayoría de clientes;
- (xvii) respecto de la medida correctiva, debía precisarse que ello solo estaría destinada a los doscientos nueve (209) consumidores que habían sido usuarios activos y que no habían llegado a algún acuerdo con su representada; y,
- (xviii) solicitó el uso de la palabra.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- a) Sobre la solicitud de informe oral



7. Mediante escrito del 2 de septiembre de 2019, YTB Fitness solicitó que se convoque una audiencia de informe oral, a fin de exponer sus argumentos.
8. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra².
9. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16º del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, y el Decreto Supremo 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.
10. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a ello en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI. Artículo 16°.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. - 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.**



11. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad Administrativa de concederlo o no. Además, la parte del procedimiento puede desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.
 12. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013, (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 17 del 16 de marzo de 2017) la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
 13. En ese sentido, el órgano jurisdiccional ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando, además, que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
 14. Por lo expuesto, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento y que la parte solicitante, a lo largo del procedimiento, ha podido exponer y sustentar los argumentos que fundamentan su pretensión, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra solicitado por YTB Fitness.
- b) Sobre el Principio *Non Bis In Ídem*
15. El artículo 139° de la Constitución Política del Perú, literales 1 y 14⁴, establece el Principio del Debido Proceso como garantía de la función jurisdiccional,

⁴ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139°.-** Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

1. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional.

(...)

14. El principio de no ser privado del derecho de defensa en ningún estado del proceso. Toda persona será informada inmediatamente y por escrito de la causa o las razones de su detención. Tiene derecho a comunicarse



precisando su observancia en todas las instancias del proceso. Del mismo modo, el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil⁵, norma de aplicación supletoria en el presente caso, también reconoce el derecho a ese debido proceso⁶.

16. El artículo 10º.2 del TUO de la LPAG establece como causales de nulidad del acto administrativo la omisión o defecto de sus requisitos de validez, dentro de los cuales se incluye el objeto y la motivación⁷.
17. El Principio de *Non Bis In Ídem*, reconocido en el artículo 139º incisos 3 y 13 de la Constitución Política del Perú⁸, constituye una expresión del principio del debido proceso⁹ y de proporcionalidad o prohibición de excesos por el cual no es posible establecer de manera simultánea o sucesiva una doble persecución o sanción cuando se presenta concurrentemente la identidad de sujeto, hecho y fundamento¹⁰. En el ámbito administrativo el Principio de *Non Bis in Ídem* se encuentra expresamente comprendido dentro de los principios que deben regir

personalmente con un defensor de su elección y a ser asesorado por éste desde que es citada o detenida por cualquier autoridad.

- 5 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Título Preliminar. - Artículo I.- Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva.-** Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso.
- 6 **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. PRIMERA. -** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.
- 7 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10º.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
(...)
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
- 8 **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 139º.-** Son principios y derechos de la función jurisdiccional:
(...)
3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional. Ninguna persona puede ser desviada de la jurisdicción predeterminada por la ley, ni sometida a procedimiento distinto de los previamente establecidos, ni juzgada por órganos jurisdiccionales de excepción ni por comisiones especiales creadas al efecto, cualquiera sea su denominación.
(...)
13. La prohibición de revivir procesos fenecidos con resolución ejecutoriada. La amnistía, el indulto, el sobreseimiento definitivo y la prescripción producen los efectos de cosa juzgada.
- 9 Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 2050-2002-AA del 16 de abril de 2003.
"2. *El derecho de no ser sancionado dos veces por un mismo hecho o el de no ser procesado dos veces (ne bis in idem), constituye un contenido implícito del derecho al debido proceso reconocido en el inciso 3) del artículo 139º de la Constitución.*
3. (...) *Este principio contempla la prohibición de la aplicación de múltiples normas sancionadoras, la proscripción de ulterior juzgamiento cuando por el mismo hecho ya se haya enjuiciado en un primer proceso en el que se haya dictado una resolución con efecto de cosa juzgada*"
- 10 **MORÓN URBINA, Juan Carlos.** Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: Gaceta Jurídica. 2001, p. 522.



los procedimientos sancionadores, de conformidad con el artículo 248º del TUO de la LPAG¹¹.

18. El Principio de *Non Bis In Ídem* tiene una doble configuración: una vertiente material o de orden sustantivo y una vertiente formal de naturaleza procesal. En su aspecto sustantivo o material, este principio expresa la imposibilidad de imponer, por un mismo hecho, dos sanciones sobre el mismo administrado. En su aspecto formal o procesal, este principio se configura en la prohibición de que nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos infractores¹². Por ello, el Estado debe cuidar que no se produzca una duplicidad de procedimientos, pues de lo contrario, se vulneraría el Principio de *Non Bis In Ídem* en su dimensión procesal.
19. Para determinar si se verifica un supuesto de doble juzgamiento que vulnera el Principio de *Non Bis In Ídem*, debe establecerse si concurren los siguientes requisitos:
 - (i) Identidad subjetiva, que consiste en que la doble incriminación, imputación o sanción sea dirigida frente al mismo administrado;
 - (ii) identidad objetiva, esto es que los hechos constitutivos de la infracción sean los mismos que fueron materia de análisis en un procedimiento previo; e,
 - (iii) identidad causal o de fundamento, entendida como la existencia de coincidencia (superposición exacta) entre los bienes jurídicos protegidos y los intereses tutelados por las distintas normas sancionadoras.
20. En su recurso de apelación, YTB Fitness señaló que la Comisión vulneró el debido procedimiento, toda vez que había transgredido el Principio *Non Bis In Ídem*, en tanto se habían impuesto sanciones en diversos pronunciamientos por los mismos hechos ocurridos dentro de su establecimiento ubicado en el distrito de San Miguel.

¹¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

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

10. Non bis in ídem.- No se podrán imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos en que se aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

Dicha prohibición se extiende también a las sanciones administrativas, salvo la concurrencia del supuesto de continuación de infracciones a que se refiere el inciso 7.

¹² El Tribunal Constitucional se ha referido a ambas manifestaciones del *Non Bis In Ídem* en el fundamento 19 de la Sentencia recaída en el Expediente 2050-2002-PA/TC:

"a. En su formulación material (...) expresa la imposibilidad de que recaigan dos sanciones sobre el mismo sujeto por una misma infracción, puesto que tal proceder constituiría un exceso del poder sancionador, contrario a las garantías propias del Estado de Derecho. (...)

b. En su vertiente procesal, tal principio significa 'nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos', es decir, que un mismo hecho no pueda ser objeto de dos procesos distintos o, si se quiere, que se inicien dos procesos con el mismo objeto"



21. Sobre el particular, corresponde precisar que, a consideración de este Colegiado, el inicio de procedimientos que evalúan la presunta transgresión de intereses colectivos y/o difusos, podría, eventualmente, incidir en el análisis del Principio *Non Bis In Ídem*, en el supuesto que, de modo paralelo, se hayan iniciado procedimientos administrativos que busquen el amparo de pretensiones particulares sobre la misma materia y respecto del mismo investigado.
22. En anteriores pronunciamientos esta Sala –a diferencia de lo indicado por la primera instancia– ha sostenido que la finalidad contenida en los procedimientos de intereses colectivos y/o difusos cubre aquellas pretensiones particulares que puedan recaer en denuncias por iniciativa de parte, atendándose, de este modo, en un solo procedimiento, un conjunto de pretensiones de consumidores afectados. Evidentemente, se parte de la premisa que, en efecto los procedimientos que atienden intereses colectivos y/o difusos incluyen cada una de las potenciales afectaciones de los consumidores; salvo que los mismo, ya sea por precisión de la Autoridad, busque amparar solo las pretensiones de aquellos consumidores que no hayan emprendido algún tipo de acción respecto de la eventual infracción sufrida.
23. Ahora bien, en el presente caso, de una lectura de la resolución apelada, esta Sala no advierte que, de modo efectivo, la Comisión haya tomado en cuenta, para la evaluación de la responsabilidad administrativa de YTB Fitness, los procedimientos originados a partir de las denuncias interpuestas por aquellos consumidores que habrían sufrido una transgresión a sus derechos por parte del proveedor investigado. Para poder afirmar ello, basta con verificar la graduación de las sanciones impuestas y la medida correctiva ordenada, puesto que: (a) no se evidencia que la graduación haya utilizado como un valor objetivo el número de consumidores afectados –incluidos aquellos que habían iniciado acciones administrativas ante el Indecopi–, sino únicamente como un factor de naturaleza referencial¹³; y, (b) el contenido de la medida correctiva dictada excluía de su aplicación a aquellos consumidores que habían iniciado procedimientos administrativos de manera particular ante el Indecopi.
24. De esta manera, y, por la ocurrencia del supuesto descrito, este Colegiado considera que el inicio del presente procedimiento no transgrede el Principio *Non Bis In Ídem*, toda vez que, excluye los procedimientos iniciados por aquellos consumidores que habrían visto afectadas sus expectativas ante el

¹³

Si bien para la graduación de dos (2) extremos, la Comisión hizo referencia del número de consumidores afectados; lo cierto es que esta Sala no evidencia que la cuantía exacta de los mismos haya sido utilizada como un factor objetivo para determinar una multa. En efecto, no se verifica la utilización de algún tipo de metodología en la que se aprecie que dicho número de consumidores haya guardado una vinculación con las sanciones establecidas por la primera instancia; sino que se aprecia que éste fue utilizado como un aspecto referencial para tener certeza sobre la magnitud de la conducta realizada por YTB Fitness.

accionar de YTB Fitness; y, por ende, no resulta pasible de poder efectuar el análisis de la triple identidad del referido principio.

25. Bajo una similar premisa no resulta sostenible lo indicado por YTB Fitness respecto de que no eran válidas las sanciones impuestas por la Comisión, ya que se encontraba en instancia judicial –vía contencioso administrativo y constitucional– la evaluación de su responsabilidad en el marco de procedimientos iniciados en su contra. Ello, en la medida que, tal como se precisó, el análisis del presente procedimiento excluye aquellos casos de parte iniciados por consumidores particulares, y, por ende, si estos fueron impugnados a nivel judicial tendrán sus propias cuestiones controvertidas, las cuales no necesariamente guardan vinculación directa con la materia analizada en el presente procedimiento.
26. En virtud de lo expuesto, corresponde desestimar los cuestionamientos planteados por YTB Fitness.
- c) Sobre el cuestionamiento a la validez de la resolución apelada
27. El artículo 10º del TUO de la LPAG establece, entre otros, que los vicios del acto administrativo que causan su nulidad de pleno de derecho son la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, así como el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto señalados en el artículo 14º de la mencionada norma.
28. El artículo 3º del TUO de la LPAG¹⁴ señala como requisitos de validez de los actos administrativos, que estos sean emitidos por la autoridad competente, así como que su contenido se encuentre conforme con el ordenamiento jurídico, esto es, debidamente motivados, y se adecuen a las finalidades de

14

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. Competencia.- Ser emitido por el órgano facultado en razón de la materia, territorio, grado, tiempo o cuantía, a través de la autoridad regularmente nominada al momento del dictado y en caso de órganos colegiados, cumpliendo los requisitos de sesión, quórum y deliberación indispensables para su emisión.

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

3. Finalidad Pública.- Adecuarse a las finalidades de interés público asumidas por las normas que otorgan las facultades al órgano emisor, sin que pueda habilitársele a perseguir mediante el acto, aun encubiertamente, alguna finalidad sea personal de la propia autoridad, a favor de un tercero, u otra finalidad pública distinta a la prevista en la ley. La ausencia de normas que indique los fines de una facultad no genera discrecionalidad.

4. Motivación.- El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.



interés público, cumpliendo así con observar el desarrollo de un procedimiento regular.

29. Ahora bien, el artículo IV numeral 1.2. del TUO de la LPAG recoge el Principio del Debido Procedimiento en los siguientes términos:

*“Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo
(...)*

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

30. Por su parte, el numeral 4 del artículo 5° del TUO de la LPAG dispone que el contenido de un acto administrativo debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados en el procedimiento. En ese sentido, la resolución debe ser congruente con lo señalado por el administrado¹⁵.
31. En su recurso de apelación, YTB Fitness señaló que la Comisión vulneró el debido procedimiento, toda vez que no cumplió con motivar de manera adecuada su decisión, en tanto no valoró aspectos trascendentales que acreditaban su ausencia total de responsabilidad. Pese a que dicho proveedor no sustentó de manera concreta cuáles habrían sido las omisiones incurridas, esta Sala evaluará si la primera instancia tomó en cuenta los principales aspectos de defensa alegados en este procedimiento.
32. Sobre el particular, debe precisarse que, en atención a lo expuesto por el proveedor, el análisis de este cuestionamiento consistirá en verificar si la primera instancia atendió parte de los cuestionamientos planteados por YTB Fitness, mas no si el criterio adoptado fue acorde a Derecho, pues ello corresponde a un análisis de fondo que será realizado por esta Sala en los distintos acápites de este pronunciamiento.

¹⁵

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 5°.- Objeto o contenido del acto administrativo.
(...)

5.4 El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por estos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que la autoridad administrativa les otorgue un plazo no menor a cinco (5) días para que expongan su posición y, en su caso, aporten las pruebas que consideren pertinentes.



33. Al respecto, conviene destacar que los principales argumentos expuestos por YTB Fitness en su escrito de descargos consistieron en: (a) la presunta vulneración del Principio *Non Bis In Ídem*; (b) la adecuada comunicación a través de diversos medios sobre el cierre del gimnasio “Life”; (c) la configuración de un caso fortuito que le impidió efectuar la apertura del establecimiento denominado “Sportlife” en el Centro Comercial Plaza San Miguel; (d) la no apertura de una instalación no se configuraba como una infracción al deber de idoneidad, ya que su representada había ofrecido los remedios adecuados a los consumidores ante dicha circunstancia; y, (e) no podían desconocerse los términos pactados en el Convenio de Membresía.
34. De una lectura de la motivación realizada por la Comisión en el pronunciamiento apelado, esta Sala advierte que la primera instancia abordó cada uno de los cuestionamientos planteados por YTB Fitness, puesto que: (i) desestimó la presunta transgresión del Principio *Non Bis In Ídem*; (ii) indicó que los medios de comunicación utilizados por el proveedor para comunicar el cierre del establecimiento denominado “Life” no fueron suficientes y/o adecuados; (iii) la situación económica que habría impedido la apertura del establecimiento “Sportlife” no se configuró como un eximente de responsabilidad favorable a YTB Fitness; (iv) las medidas adoptadas por YTB Fitness no exoneraban su responsabilidad administrativa por el incumplimiento de lo ofrecido (apertura del establecimiento “Sportlife”); y, (v) la medida contemplada por el proveedor en el Convenio de Membresía vulneraba los intereses económicos de los usuarios con membresía activa.
35. Dicho esto, la Sala observa que –más allá de coincidir o no con la decisión de fondo adoptada por la primera instancia– la Comisión atendió los cuestionamientos formulados por YTB Fitness, verificándose así un pronunciamiento congruente, y, por ende, sin vicio de validez por la razón alegada por el proveedor en este acápite. En ese sentido, corresponde desestimar el argumento manifestado por YTB Fitness, debiéndose proceder a efectuar una evaluación sobre la responsabilidad administrativa de dicho proveedor con base a los extremos imputados.

Sobre el deber de información

36. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1º.1 literal b)¹⁶ y 2º del Código¹⁷, involucra el deber de los proveedores

¹⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derecho de los consumidores.

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

¹⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º.- Información relevante.



de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

37. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
38. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.
39. En el presente caso, la Comisión halló responsable a YTB Fitness por infracción del artículo 2°.1 del Código, al considerar acreditado que el proveedor no cumplió con informar a sus usuarios sobre el cierre del gimnasio denominado "Life".
40. Por otro lado, en su recurso de apelación, YTB Fitness cuestionó la decisión adoptada por la primera instancia, bajo los siguientes fundamentos:
 - (i) A pesar de que el propio Indecopi había reconocido que su representada cumplió con el deber de informar oportunamente a los consumidores; de otro lado, la Comisión pretendió desconocer tal situación, apartándose del criterio expuesto por otros órganos resolutivos sin fundamentar debidamente su decisión;
 - (ii) aportaba, en calidad de medio probatorio, aquel documento que acreditaba la comunicación a sus consumidores (identidad, fecha y hora de envío de comunicaciones) sobre el cierre del establecimiento, pues se configuraba como información de carácter trascendental para sus clientes;
 - (iii) si bien la Comisión reconoció que se habían efectuado comunicaciones masivas, lo cierto era que omitió valorar aquellas comunicaciones que

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. (...)



- fueron emitidas de manera individual a cada uno de sus consumidores vía correo electrónico; y,
- (iv) el cierre del gimnasio fue comunicado por distintas plataformas, tales como, noticias en prensa, redes sociales, avisos publicados en el propio establecimiento y demás medios de comunicación, siendo todas ellas herramientas de comunicación masiva y ampliamente consultadas por los consumidores.
41. Sobre el particular, esta Sala considera que los mecanismos de traslado adecuado de información deberán ser, según ameriten las circunstancias, de modo directo y claro hacia los consumidores. Ello estará supeditado a aspectos tales como, por ejemplo, la relevancia y urgencia de la información, así como también al previo conocimiento del proveedor de los datos personales de los consumidores, lo cual podrá permitir el traslado directo de información mediante mecanismos funcionales e idóneos.
42. Así, en el presente caso, el hecho controvertido recae en si YTB Fitness cumplió con el deber de informar de manera adecuada a los usuarios sobre el cierre del gimnasio denominado "Life" ubicado en la avenida La Marina 2155, 2159, 2163 y 2167, segundo piso, distrito de San Miguel, Lima. Al respecto, debe tomarse en cuenta que, conforme lo señaló el propio proveedor en sus medios de prueba, así como también lo corroboró la empresa Constructores Asociados S.A.C. –arrendador del referido inmueble–, el cierre del establecimiento donde funcionaba el gimnasio denominado "Life" se produjo el día 20 de noviembre de 2017.
43. Ello resulta relevante pues dicha fecha será tomada en cuenta por este Colegiado como el periodo de referencia a partir de la cual evaluará la conducta desplegada por YTB Fitness. Con la finalidad de acreditar la licitud de su conducta, el proveedor investigado aportó los siguientes elementos de prueba: (a) un disco compacto, el cual contiene en su interior, entre otras cosas, la lista de comunicados del 19 de octubre, 8 y 20 de noviembre de 2017, los cuales habrían sido trasladados por correo electrónico a los consumidores; (b) el comunicado emitido por YTB Fitness a través de su red social "Facebook" el 8 de noviembre de 2017; y, (c) las noticias difundidas en distintos medios de comunicación sobre el cierre del establecimiento denominado "Life".
44. Una vez realizada la revisión de los referidos medios de prueba, esta Sala no advierte que YTB Fitness haya cumplido con demostrar que, en efecto, trasladó de forma adecuada información a sus usuarios sobre el cierre del establecimiento denominado "Life" ubicado en la avenida La Marina 2155, 2159, 2163 y 2167, segundo piso, distrito de San Miguel, Lima.
45. A mayor abundamiento, debe precisarse que, aun cuando se observa que YTB Fitness realizó distintas publicaciones en sus redes sociales con anterioridad



al 20 de noviembre de 2017; lo cierto es que, conforme se desprende de los Convenios de Membresía, dicha empresa tenía información sobre los números de teléfono y/o correos electrónicos de sus clientes, pudiendo haber utilizado estos canales como medios de comunicación efectivos y directos.

46. Tal como se indicó en el párrafo 41 de este pronunciamiento, el adecuado traslado de información se evidencia, en ocasiones, si éste fue brindado de forma directa, más aún cuando el proveedor posee las herramientas necesarias para poder realizarlo de ese modo. Ahora bien, aun cuando YTB Fitness pretendió corroborar que cumplió con enviar correos electrónicos a los consumidores; lo cierto es que, como medio de prueba únicamente acreditó la remisión de comunicación a un solo destinatario, siendo ello insuficiente al tomar en cuenta en número total de clientes que debían recibir este tipo de información (2448 personas, según información brindada por el propio proveedor).
47. Dicho esto, la Sala considera que YTB Fitness no utilizó adecuadamente las herramientas y/o canales a disposición para poder trasladar de forma directa información relevante, concretamente, respecto del cierre del establecimiento denominado "Life", razón por la cual se atribuye su responsabilidad administrativa ante dicha imputación.
48. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que halló responsable a YTB Fitness, por infracción del artículo 2° del Código, al haber quedado acreditado que no cumplió con informar de forma adecuada a sus clientes sobre el cierre del establecimiento denominado "Life" ubicado en la avenida La Marina 2155, 2159, 2163 y 2167, segundo piso, distrito de San Miguel, Lima.

Sobre el deber de idoneidad

49. El artículo 18° del Código define la idoneidad como 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. Asimismo, el artículo 19° de la misma norma señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁸.

¹⁸

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.



50. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
51. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor le impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá acreditar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código¹⁹.
52. En el presente extremo, la Comisión halló responsable a YTB Fitness por infracción del artículo 19° del Código, al considerar acreditado que el proveedor no cumplió, conforme a lo ofrecido, con la apertura del gimnasio denominado “Sportlife” ubicado en el Centro Comercial Plaza San Miguel.
53. Por otro lado, en su recurso de apelación, YTB Fitness cuestionó la decisión adoptada por la primera instancia, bajo los siguientes fundamentos:
- (i) Las causas que originaron las cuestiones materia de controversia fueron consecuencia de razones ajenas a su responsabilidad, siendo circunstancias de fuerza mayor las que impidieron reabrir su establecimiento, razón por la cual resultaba cuestionable la decisión emitida por la primera instancia;
 - (ii) si para la Comisión la referida defraudación de expectativas estaba referida al servicio de un gimnasio que se encontrara ubicado en el distrito de San Miguel; claramente, dicha instancia no valoró que, dentro de sus alternativas –diecisiete en total– al cierre del gimnasio “Life”, además del uso de la nueva sede “Sportlife”, también se encontraba la posibilidad de utilizar la sede del gimnasio “Smart Fit” ubicado en el distrito de San Miguel – dentro del mismo centro comercial de la sede “Sportlife”–, razón por la cual no se comprendía el motivo por el que la

¹⁹**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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.



- primera instancia insistía en señalar la concurrencia de una afectación contra los consumidores;
- (iii) su representada había implementado las medidas necesarias para que los consumidores no tengan algún perjuicio y, por el contrario, tengan un mayor beneficio conforme a lo pactado en el contrato. Desde el inicio del contrato se había pactado con antelación, y de forma libre y voluntaria, las prerrogativas que tenían como medidas de solución, las cuales no perjudicaban en absoluto a sus clientes;
 - (iv) en los contratos se había estipulado que, en el supuesto de originarse causales de cierre de establecimiento, se debían otorgar mayores beneficios a los consumidores afectados, lo cual se cumplió con realizar al brindarles facilidades significativas y opciones más beneficiosas en sus sedes o mediante convenios; caso contrario, la Autoridad estaría desconociendo los acuerdos establecidos entre las partes del contrato;
 - (v) el hecho de que el 85% de usuarios haya aceptado las alternativas de solución ofrecidas, constituía un indicador concreto de que su representada no perjudicaba los derechos de los consumidores y que se habían adoptado soluciones efectivas respecto de los mismos;
 - (vi) debía considerarse que, en todo momento, su representada había tenido una conducta de colaboración, preocupación y de ejecución de acciones que tuvieron como objetivo principal no perjudicar a los consumidores y facilitar a la Autoridad la actividad fiscalizadora ante la ocurrencia de la materia controvertida;
 - (vii) en el supuesto de que el consumidor no haya reclamado comunicando su disconformidad y/o solicitado la suspensión de la vigencia del contrato, se entendía que su plazo de vigencia se había cumplido en exceso, y, en consecuencia, se había extinguido el vínculo contractual, razón por la cual habían recurrido ante el Poder Judicial para que se reconozca dicha situación respecto de aquellos consumidores que no efectuaron el respectivo reclamo;
 - (viii) su representada ofrecía a sus clientes el servicio de gimnasio, por tanto, el mismo podía ejecutarse en cualquiera de las sedes implementadas en la ciudad de Lima;
 - (ix) desde un inicio había reconocido que cuando se anunció el cierre del local ubicado en el distrito de San Miguel, se había comunicado la posibilidad de que sus clientes puedan acceder al nuevo gimnasio "Sportlife"; no obstante, y de manera lamentable, no fue posible concretar dicha alternativa por razones externas y ajenas a su representada; y,
 - (x) la Comisión no había valorado que las alternativas que entregó a los clientes afectados con el cierre de su establecimiento ubicado en San Miguel no se restringían al uso del nuevo gimnasio "Sportlife", sino que, además, incluían la posibilidad de acceder a otros locales propios y de otros gimnasios con los que habían concretado un acuerdo comercial.

54. Sobre el particular, debe partirse del hecho que no se configura como una



cuestión controvertida el que YTB Fitness no haya cumplido con su ofrecimiento consistente en la apertura del establecimiento denominado “Sportlife” dentro del Centro Comercial Plaza San Miguel. En efecto, durante la tramitación del presente procedimiento, ya sea por fuentes de los medios de prueba recabados por la investigación de la Autoridad, o, a través de la propia manifestación del proveedor, queda claro que, a pesar de que, preliminarmente, YTB Fitness generó expectativa en sus clientes sobre la inauguración y traslado a un nuevo local denominado “Sportlife”, ello no se pudo llevar a cabo, tal como se constata en las distintas comunicaciones que obran en este expediente.

55. A consideración del Colegiado dicha conducta vulneró de manera directa la expectativa de los consumidores sobre el inicio del servicio de gimnasio en un establecimiento nuevo y brindado bajo la marca “Sportlife”, acorde a las propias características de sus máquinas y entrenadores. Asimismo, debe tomarse en cuenta que, en reiteradas ocasiones, los consumidores fueron informados de fechas de apertura, circunstancia que no se llegó a suscitar ante la eventualidad económica alegada por YTB Fitness.
56. Ahora bien, pese a que la ocurrencia de dicha circunstancia no admite discusión en el presente caso; lo cierto es que, a criterio de YTB fitness, la no apertura del establecimiento “Sport Life” no ameritaba el inicio del presente procedimiento²⁰, puesto que este hecho fue subsanado o corregido mediante la adopción de ciertas acciones posteriores. Hay que mencionar que, tal como lo señaló en su recurso de apelación, el proveedor considera que si para la primera instancia la defraudación de expectativas estaba referida al servicio de un gimnasio que se encuentre ubicado en el distrito de San Miguel; claramente, no se habría valorado que, dentro de sus alternativas al cierre del gimnasio “Life”, además del uso de la nueva sede “Sportlife”, también se encontraba la posibilidad de utilizar la sede del gimnasio “Smart Fit” ubicado en el distrito de San Miguel –dentro del mismo centro comercial de la sede “Sportlife”–.
57. A propósito de dicho argumento, resulta imprescindible abordar un aspecto relevante en esta controversia referida al contenido de las expectativas generadas en los consumidores en el presente caso, puesto que ello permitirá esclarecer si existió la subsanación o corrección de la conducta infractora. Respecto de este punto, el Colegiado sostiene que la idoneidad del presente servicio está fundamentada, principalmente, en dos (2) factores: (i) la focalización geográfica de la clientela; y, (ii) la calidad y segmentación del mercado.

²⁰ Si bien YTB Fitness alegó dicho argumento para demostrar que no se había configurado una infracción; lo cierto es que: (i) conforme a lo señalado en el párrafo 55 del pronunciamiento, la Sala considera que sí se configuró una infracción al deber de idoneidad; y, (ii) en todo caso, la Sala decidió encauzar, por el Principio de Congruencia Procedimental, dicho argumento como un alegato consistente en sustentar un aparente vicio de la Comisión al momento de iniciar el presente procedimiento sancionador, bajo lo contemplado en el artículo 108° del Código.



58. De acuerdo con el primer factor, cabe indicar que, en caso de gimnasios con pluralidad de establecimientos, se constituye como una práctica usual y razonable que los consumidores escojan una determinada localidad o sede con base a la ubicación de su domicilio, centro de labores o aquel lugar donde permanecen con cierta regularidad.
59. Para sustentar dicha afirmación basta con observar los Convenios de Membresía aportados en este expediente, respecto de los cuales se puede advertir que gran parte de los clientes de YTB Fitness inscritos en la sede – San Miguel, residen en dicho distrito o en localidades cercanas al mismo²¹. Visto desde esta perspectiva corresponde evaluar aquellos sustitutos adecuados que poseía YTB Fitness ante el cierre de su establecimiento denominado “Life”, y, ante la no apertura del establecimiento denominado “Sportlife”, ambos ubicados en el distrito de San Miguel.
60. Por otro lado, sobre el segundo factor, debe resaltarse que, conforme lo señalaba una representante de YTB Fitness en medios de comunicación, el cliente de sus gimnasios tiene un perfil del sector económico “A-B”²², esto es, un tipo de consumidor que incurre en una mayor inversión económica para obtener un servicio con mayor calidad y exclusividad.
61. Dicho esto, YTB Fitness manifestó que ante el cierre del establecimiento “Life” y la no apertura del establecimiento “Sportlife”, otorgó como alternativas de solución, entre otras cosas, lo siguiente: (i) la posibilidad de que los miembros activos puedan continuar asistiendo a las otras instalaciones de “Life” y “Sportlife” ubicados en distritos como Surco, La Molina y Los Olivos; y, (ii) la posibilidad de que los miembros activos puedan solicitar vales de canje para poder asistir a la cadena de gimnasios “Smart Fit” (plan “Black”) o “Gold’s Gym” (plan “VIP”).
62. Con referencia a dichas alternativas, esta Sala sostiene que las mismas no llegan a ser efectivas y adecuadas para los clientes del establecimiento “Life” del distrito de San Miguel, puesto que, no resultaba razonable que los consumidores deban trasladarse a distritos con mediana y/o lejana distancia (en caso deseen acudir a los establecimientos “Life” o “Sportlife”); o, que, en todo caso, reciban un servicio de calidad distinta a la contratada. Sobre esta última afirmación, debe precisarse que los gimnasios de la cadena “Smart Fit” son reconocidos empresas “low-cost” o de precios bajos y accesibles a

²¹ Por ejemplo, los distritos de Pueblo Libre, Magdalena, Jesús María; o distritos de la Provincia Constitucional del Callao.

²² Para mayor información, revisar la nota periodística denominada “La industria del Fitness en el Perú está en pleno crecimiento”, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace web: <https://www.peru-retail.com/entrevista/la-industria-del-fitness-en-el-peru-esta-en-pleno-crecimiento/>.



consumidores de distintos sectores económicos²³, lo cual denotaría que, a pesar de que hayan podido otorgar un servicio “Premium” dentro de dichos gimnasios, no quedaba demostrado que contara con los mismos beneficios que el servicio brindado por “Life” o Sportlife”. Asimismo, debe resaltarse que, conforme fue difundido en distintos medios, desde el mes de septiembre de 2017, dicha empresa adquirió los distintos locales de “Gold’s Gym”, algunos de los cuales continuaron funcionando bajo el mismo nombre²⁴.

63. Bajo esta perspectiva, esta Sala no considera que las alternativas ofrecidas por YTB Fitness se constituyan como acciones que hayan corregido o subsanado la no apertura del establecimiento “Sportlife” dentro del Centro Comercial Plaza San Miguel, en tanto no amparaba de modo congruente las expectativas generadas en los consumidores respecto de factores relevantes al momento de efectuar su decisión de consumo.
64. Adicionalmente, YTB Fitness sostuvo que la Autoridad estaría desconociendo los acuerdos establecidos entre las partes del contrato, toda vez que en los convenios se había estipulado que, en el supuesto de originarse causales de cierre de establecimiento, se debían otorgar mayores beneficios a los consumidores afectados, lo cual se cumplió con realizar al brindarles facilidades significativas y opciones más beneficiosas en sus sedes o mediante convenios. Sobre este punto, conviene señalar que no es materia de análisis en el presente extremo analizar la razonabilidad de las condiciones contractuales fijadas por el proveedor en los convenios de membresía, sino determinar si las alternativas brindadas a los consumidores se configuraban como causales que permitan identificar algún vicio al momento de iniciar el presente procedimiento, cuestión que se ha desestimado en atención a la motivación desarrollada en anteriores líneas.
65. Del mismo modo, aun cuando YTB Fitness aportó, en calidad de medio probatorio, distintas transacciones o acuerdos con sus clientes que demostrarían que el 85% de usuarios habrían aceptado las alternativas de solución ofrecidas; lo cierto es que: (i) parte de los elementos de prueba estaban referidos a acuerdos de devolución de dinero a miembros activos, quienes, según propia afirmación de YTB Fitness, no tendrían derecho a dicha alternativa (sino únicamente al cambio de sede), razón por la que dichas pruebas no son de carácter congruente con la defensa del proveedor; (ii) parte de las pruebas orientadas a generar convicción sobre la devolución de dinero no contienen documentos que acrediten los depósitos efectivamente realizados a los consumidores, por lo que no generaban suficiente convicción

²³ Para mayor información, puede revisarse el siguiente enlace web: <https://elcomercio.pe/economia/gimnasios-low-cost-llegaron-peru-438836-noticia/>

²⁴ Para mayor información, puede revisarse el siguiente enlace web: <https://gestion.pe/economia/empresas/smart-fit-cierra-compra-gimnasios-cadena-gold-s-gym-mercado-peruano-143042-noticia/>



a la Autoridad sobre su veracidad; y, (iii) la totalidad de pruebas presentadas no representa al universo de consumidores afectados, por lo que no puede configurarse una subsanación o corrección de la conducta.

66. Una vez determinada la existencia de una infracción al deber de idoneidad, y, conforme al nivel de análisis desarrollado en el párrafo 51 de este pronunciamiento, esta Sala elaborará un análisis orientado a verificar la existencia de un eximente de responsabilidad administrativa, valorando para este objetivo los distintos argumentos presentados por YTB Fitness en la presente instancia.
67. En principio, YTB Fitness señaló que fueron circunstancias de fuerza mayor las que impidieron reabrir su establecimiento, concretamente, que por una cuestión económica (problemas de flujo), no era viable continuar con la operación programada en el Centro Comercial Plaza San Miguel. Al respecto, este Colegiado coincide con la primera instancia en el hecho de aseverar que dicha circunstancia no se configura como un hecho de fuerza mayor, dado que, en principio, no se configura como un hecho extraordinario, irresistible e imprevisible; salvo que el proveedor pueda demostrar lo contrario, situación que no ocurrió en el presente caso, pues YTB Fitness no aportó medio de prueba alguno que sustente su defensa.
68. Al mismo tiempo, YTB Fitness indicó que debía considerarse su conducta de colaboración, preocupación y de ejecución de acciones que tuvieron como objetivo principal no perjudicar a los consumidores y facilitar a la Autoridad la actividad fiscalizadora ante la ocurrencia de la materia controvertida. Sobre este punto, cabe reiterar lo manifestando en líneas previas del análisis del presente extremo (sobre las alternativas brindadas a los consumidores), sin perjuicio de que las condiciones especificadas puedan ser evaluadas eventualmente en la graduación de la sanción.
69. Con respecto a que no hayan existido consumidores que reclamen su disconformidad y/o solicitado la suspensión de la vigencia del contrato, debía señalarse que ello no resulta relevante para un análisis de fondo, en la medida que, al acreditarse la configuración de una infracción en el marco de la protección de intereses colectivos y/o difusos, la Autoridad podrá disponer, de ser el caso, la aplicación de ciertos mandatos que puedan restituir los derechos de los consumidores afectados.
70. En tanto se ha verificado la constitución de una infracción al deber de idoneidad, así como se desestimaron aquellos argumentos orientados a cuestionar el inicio del presente procedimiento y determinar la existencia de algún tipo de eximente, corresponde determinar la responsabilidad administrativa de YTB Fitness en el presente extremo.



71. Por tanto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que halló responsable a YTB Fitness, por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que el proveedor no cumplió con inaugurar el establecimiento denominado “Sportlife” ubicado en el Centro Comercial Plaza San Miguel, pese a haberlo ofrecido a sus clientes con anterioridad.

Sobre la afectación de intereses económicos

72. El artículo 65° de la Constitución Política del Perú señala que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios²⁵. A fin de cumplir con dicho deber de defensa, el literal c) del artículo 1°.1 del Código reconoce el derecho de los consumidores a la protección de sus intereses económicos.
73. En el presente extremo, la Comisión halló responsable a YTB Fitness por infracción de los artículos 1°.1 literal c) y 19° del Código, al considerar acreditado que el proveedor restringió la devolución de dinero únicamente en favor de sus usuarios que contaban con membresía no activa o no utilizada, ante el cierre del gimnasio “Life” y la falta de apertura del gimnasio “Sportlife”.
74. Por su parte, en la presente instancia YTB Fitness cuestionó que la Comisión no había tomado en cuenta: (a) el Convenio de Membresía aceptado por sus clientes, en el cual se establecía que la única situación en la que procedía la devolución de dinero era respecto de aquellas membresías no activadas en el plazo respectivo; y, (b) el artículo 115° literal f) del Código disponía que procedía la devolución de la contraprestación cuando el cumplimiento de la prestación no resultara posible o razonable, no siendo ello aplicable al presente caso, pues se había demostrado que las distintas alternativas ofrecidas a sus clientes cumplían con dicha cualidad.
75. Con la finalidad de poder evaluar el presente extremo, y, de acuerdo a los propios argumentos desplegados por YTB Fitness, esta Sala deberá analizar los siguientes elementos: (i) si, en efecto, se encontraba contemplado en los Convenios de Membresía que los miembros activos no tenían derecho de reembolso de dinero ante una circunstancia como la suscitada en el presente caso; y, (ii) si era razonable que los miembros activos del establecimiento denominado “Life” de la sede – San Miguel puedan tener derecho al reembolso proporcional de la contraprestación efectuada por el servicio de gimnasio.
76. Respecto del primer elemento, YTB Fitness alegó que no aplicar lo establecido en los Convenios de Membresía se configura como una transgresión al acuerdo entre las partes. Sobre este punto, debe señalarse que, para estar en

²⁵ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65°.**- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentren a su disposición en el mercado. Asimismo, vela en particular, por la salud y la seguridad de la población.



posibilidad de poder emitir dicha afirmación, de manera preliminar, la Autoridad deberá tener certeza que la cláusula que el proveedor pretende aplicar al presente caso, en realidad, contemple el hecho controvertido en el mismo.

77. En cuanto a ello, YTB Fitness señaló que la cláusula 5.2 del Convenio de Membresía establecía que *“las cantidades pagadas por concepto de matrícula, membresía, programa o mensualidad no son reembolsables a excepción de membresías no activadas en el plazo establecido en el numeral 5.1 (...)”*²⁶. Así, el proveedor agregó que dicha cláusula fue aceptada por sus clientes, y, por ende, únicamente correspondía el reembolso de la contraprestación a los miembros no activos, respecto de los cuales había cumplido con efectuar dicha condición.
78. Sobre el particular, esta Sala considera que la cláusula referida por YTB Fitness no resulta aplicable para la materia controvertida en este procedimiento, esto es, aquella circunstancia en la cual se produce el cierre del establecimiento “Life”, y, el posterior incumplimiento de apertura del establecimiento “Sportlife”. A mayor abundamiento, el Colegiado sostiene que dicha cláusula guarda una finalidad distinta a la evaluada en este caso, pues, está referida a aquellos supuestos en los cuales la resolución del convenio pueda ser por un factor atribuible al propio consumidor. Ello se puede desprender de la propia cláusula 5.2, puesto que de su lectura se destaca que la devolución de la membresía está condicionada a que la no activación de la membresía sea comunicada por el consumidor explicando la imposibilidad de asistir al establecimiento.
79. Claramente este tipo de disposiciones guardan como objetivo desincentivar que, por hechos atribuibles al consumidor, éste último pretenda acceder al reembolso de la contraprestación, pese a que el proveedor cumplió con efectuar la reserva de una vacante. Sin embargo, cuando estamos ante la configuración de un supuesto atribuible al proveedor, esta Sala considera que éste no podrá oponer dicha cláusula al consumidor, pues la misma está enmarcada dentro de las obligaciones aceptadas por el consumidor en el marco del Convenio de Membresía.
80. El cierre del establecimiento “Life” y la no apertura del establecimiento “Sportlife” no se configura como un hecho propio de la esfera de riesgo del

²⁶**CONVENIO DE MEMBRESÍA****(...)****QUINTO: RESOLUCIONES Y DISPOSICIONES FINALES**

5.1 El plazo máximo de inicio de la membresía es de 30 días contados a partir de la suscripción del presente Convenio de Membresía, vencido este plazo la membresía será activada automáticamente.

5.2 Las cantidades pagadas por concepto de matrícula, membresía, programa o mensualidad no son reembolsables a excepción de membresías no activadas en el plazo establecido en el numeral 5.1 y siempre que se haya comunicado por escrito a la Administración del Gimnasio Life al que corresponde la membresía la imposibilidad de asistir. De ser el caso, se reembolsará el importe pagado descontando el 25% por gastos administrativos.

(...)



consumidor, no siendo, por ello aplicable la cláusula 5.2 al presente caso. Bajo esta perspectiva, y, en tanto la interpretación de la referida cláusula deduce su inaplicación a este supuesto, no resulta posible alegar la transgresión del acuerdo entre partes, puesto que, la consecuencia legal evaluada (reembolso proporcional de contraprestación) no es compatible con el hecho controvertido.

81. Por otro lado, este Colegiado sostiene que, en tanto quedó acreditado que las circunstancias acaecidas con los establecimientos “Life” y “Sportlife” son atribuibles a YTB Fitness, es razonable que los consumidores puedan solicitar el reembolso proporcional de la contraprestación pagada por el servicio de gimnasio, al ser ésta una medida congruente con la afectación de un aspecto relevante de su expectativa.
82. Conforme se desarrolló en el extremo anterior, la expectativa de los consumidores se vio incidentalmente afectada, en tanto la misma estaba, principalmente, sustentada en factores de ubicación y calidad. Al suscitarse el cierre del establecimiento “Life” y la no apertura del establecimiento “Sportlife”, es conveniente que los consumidores tengan la facultad de poder solicitar el reembolso del gasto incurrido ante la modificación de condiciones relevantes al momento de adoptar una decisión sobre la contratación de un servicio.
83. Ahora bien, aun cuando YTB Fitness alegó la aplicación del artículo 115° literal f) del Código, cabe reiterar que las alternativas puestas a disposición por dicho proveedor no fueron adecuadas y razonables –ver párrafos 57 a 63 del pronunciamiento–, razón por la que la propia solución propuesta por la norma es aplicable al presente caso.
84. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que halló responsable a YTB Fitness por infracción de los artículos 1°.1 literal c) y 19° del Código, al haber quedado acreditado que el proveedor, de forma inadecuada, restringió la devolución de dinero únicamente a favor de sus usuarios que contaban con membresía no activa o no utilizada, ante el cierre del gimnasio “Life” y la falta de apertura del gimnasio “Sportlife”.

Sobre la graduación de la sanción

85. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves²⁷.

²⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.** El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)



86. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁸.
87. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla el Principio de Razonabilidad²⁹ según el cual la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.
88. En el presente caso, la Comisión sancionó a YTB Fitness con una multa total ascendente a 19 UIT, según el siguiente detalle: (i) 2 UIT, por infracción del artículo 2°.1 del Código; (ii) 12 UIT, por infracción del artículo 19° del Código; y, (iii) 5 UIT, por infracción de los artículos 1°.1 literal c) y 19° del Código.
89. En su recurso de apelación, YTB Fitness sostuvo que no existía en la norma que regulaba el procedimiento administrativo sancionador la tipificación de

²⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio 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.
- (...)

²⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO IV. CAPÍTULO III. Artículo 248°.- 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.



aquellos actos que ameritaban amonestación, falta grave o muy grave, lo cual originaba la nulidad del pronunciamiento apelado.

90. Sobre este alegato, conviene señalar que el artículo 248°.3 del TUO de la LPAG establece que la Autoridad podrá optar por utilizar como factor de graduación de la sanción la gravedad del daño al interés público y/o al bien jurídico protegido³⁰. Ello conlleva la posibilidad de que, mediante normativa especial, siempre que ésta no contravenga el TUO de la LPAG, se establezcan rangos de gravedad de la conducta infractora, tal como lo hizo el legislador en el artículo 110° del Código³¹, razón por la cual no se advierte la irregularidad alegada por el proveedor.
91. Por otro lado, YTB Fitness señaló que, en la actualidad, las sedes del distrito de Lima continuaban funcionando sin ningún tipo de contingencia, lo que reflejaba que su representada se había preocupado en todo momento por sus consumidores, siendo éste un aspecto que no se había reflejado en la graduación de la sanción. Al respecto, debe tomarse en cuenta que dicho alegato está orientado principalmente a cuestionar aquel extremo referido a la no apertura del establecimiento denominado "Sportlife" en el Centro Comercial Plaza San Miguel.
92. Con referencia a dicho argumento, esta Sala considera que la cuantía impuesta por la Comisión resulta razonable, incluso valorando las acciones adoptadas por YTB Fitness, tomando en cuenta el nivel de magnitud del daño incurrido al total de los consumidores afectados. Dada la afectación colectiva

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248.- 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:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- 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.
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

³¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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:

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



de esta conducta es que la Sala sostiene que, incluso con la conducta desplegada de manera posterior por el proveedor, existen indicios de que el grado de afectación fue alto en atención a un factor cuantitativo.

93. Asimismo, respecto de aquel alegato referido a que las sanciones habían sido calculadas sin tomar en cuenta las multas impuestas en otros procedimientos administrativos, corresponde reiterar que, tal como se expuso en el acápite correspondiente al Principio *Non Bis In Ídem*; la Comisión sólo tomó en cuenta el número de consumidores afectados de modo referencial, mas no como un criterio objetivo para el desarrollo de una metodología económica que otorgue un valor individual al daño de cada consumidor. Dicho esto, no se evidencia la supuesta observación alegada por el proveedor, razón por la que corresponde desestimarla.
94. En atención a ello, y, al no advertir algún tipo de transgresión a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en la graduación efectuada por la primera instancia, esta Sala asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG³², por lo que corresponde confirmar cada una de las sanciones impuestas en los extremos imputados en este procedimiento.
95. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG³³, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre la medida correctiva

96. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene la Comisión para ordenar a los proveedores la imposición de medidas correctivas reparadoras y

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

(...)

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.



complementarias a favor de los consumidores³⁴.

97. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras (establecidas en el artículo 115° del Código) es resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las complementarias (señaladas en el artículo 116° del Código) tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente³⁵.
98. En el presente caso, la Comisión ordenó, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, cumpla con devolver el costo de la membresía a los usuarios que resultaron afectados por el cierre definitivo del gimnasio "Life" y la falta de apertura del gimnasio "Sportlife", en la parte proporcional al servicio no prestado. Asimismo, se precisó que dicho pago no se debía realizar sin requerimiento previo, y, no aplicaría respecto de los siguientes consumidores: (a) aquellos que hicieron uso total de la membresía adquirida para los servicios del gimnasio; (b) los que mantengan denuncia en trámite o concluida; y, (c) aquellos que hayan puesto fin a la controversia a través de algún mecanismo alternativo de solución.
99. En su recurso de apelación, YTB Fitness cuestionó la medida correctiva ordenada por la primera instancia, alegando lo siguiente:
- (i) De acuerdo a su contrato de membresía suscrito con cada uno de sus consumidores, se encontraba pactado que, en caso de cierre de establecimiento por cualquier motivo, el usuario tendría derecho a cumplir con el tiempo restante de vigencia del contrato en cualquier otra sede de su cadena de gimnasios en la ciudad de Lima; y,
 - (ii) debía precisarse que la medida correctiva solo estaría destinada a los doscientos nueve (209) consumidores que habían sido usuarios activos y que no habían llegado a algún acuerdo con su representada.

³⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

³⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.**
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. (...).

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

- a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
- b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
- c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

(...).



100. Con referencia al primer numeral, debe reiterarse lo expuesto en la parte considerativa de este pronunciamiento referido en el segundo extremo evaluado, consistente en que las alternativas ofrecidas ante la no apertura del establecimiento denominado "Sportlife" no eran óptimas y/o adecuadas para los consumidores, por lo que corresponde desestimar dicho alegato.
101. Asimismo, respecto del segundo numeral, esta Sala considera que no procede delimitar el ámbito de aplicación del mandato ordenado únicamente a los doscientos nueve (209) consumidores, puesto que puede suscitarse el contexto en el cual, por ejemplo, miembros no activos aun no hayan podido haber acudido a solicitar el reembolso de la contraprestación pagada. En la medida que este mandato obedece al segundo extremo evaluado (por presunta infracción del artículo 19° del Código) no resulta pertinente delimitar numéricamente su aplicación a los miembros no activos, lo cual deberá ser evaluado por el proveedor según las propias condiciones del caso.
102. En virtud de lo expuesto, y, al considerar esta Sala la proporcionalidad y razonabilidad de la medida correctiva ordenada, corresponde confirmar la misma.
103. Finalmente, se informa a YTB Fitness que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código³⁶.

Sobre la inscripción de YTB Fitness en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

104. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que YTB Fitness no ha fundamentado su apelación en relación a su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; más allá de la alegada ausencia de responsabilidad administrativa, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dicho extremo, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6° del TUO de la

³⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 doscientos (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.



LPAG. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tal extremo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0100-2019/ILN-CPC del 1 de febrero de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en el extremo que halló responsable a YTB Fitness S.A.C. por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor no cumplió con informar de forma adecuada a sus clientes sobre el cierre del establecimiento denominado “Life” ubicado en la avenida La Marina 2155, 2159, 2163 y 2167, segundo piso, distrito de San Miguel, Lima.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0100-2019/ILN-CPC, en el extremo que halló responsable a YTB Fitness S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor no cumplió con realizar la apertura del establecimiento denominado “Sportlife” ubicado en el Centro Comercial Plaza San Miguel, pese a haberlo ofrecido a sus clientes con anterioridad.

TERCERO: Confirmar la Resolución 0100-2019/ILN-CPC en el extremo que halló responsable a YTB Fitness S.A.C. por infracción de los artículos 1°.1 literal c) y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el proveedor, de forma inadecuada, restringió la devolución de dinero únicamente en favor de sus usuarios que contaban con membresía no activa o no utilizada, ante el cierre del gimnasio “Life” y la falta de apertura del gimnasio “Sportlife”.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0100-2019/ILN-CPC, en el extremo que sancionó a YTB Fitness S.A.C. con una multa total ascendente a 19 UIT, según el siguiente detalle: (i) 2 UIT, por no haber informado sobre el cierre del establecimiento denominado “Life”; (ii) 12 UIT, por no haber cumplido con efectuar la apertura del establecimiento denominado “Sportlife”; y, (iii) 5 UIT, por haber restringido la devolución proporcional de la contraprestación únicamente en favor de sus miembros no activos.

QUINTO: Requerir a YTB Fitness S.A.C. el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.



SEXTO: Confirmar la Resolución 0100-2019/ILN-CPC, en el extremo que ordenó a YTB Fitness S.A.C., en calidad de medida correctiva que, en un plazo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con devolver el costo de la membresía, más los intereses legales, a los usuarios que resultaron afectados por el cierre definitivo del gimnasio “Life” y la falta de apertura del gimnasio “Sportlife”, en la parte proporcional al servicio no prestado. Asimismo, se precisó que dicho pago no se debía realizar sin requerimiento previo, y, no aplicaría respecto de los siguientes consumidores: (a) aquellos que hicieron uso total de la membresía adquirida para los servicios del gimnasio; (b) los que mantengan denuncia en trámite o concluida; y, (c) aquellos que hayan puesto fin a la controversia a través de algún mecanismo alternativo de solución.

Finalmente, se informa a YTB Fitness S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 0100-2019/ILN-CPC en el extremo que ordenó la inscripción de YTB Fitness S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente