



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADO : ONE ENTERTAINMENT S.A.C.
MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES CREATIVAS, ARTÍSTICAS Y DE ENTRETENIMIENTO

SUMILLA: *Se confirma, modificando fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable a One Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que canceló y reprogramó por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil, dos días antes de la fecha fijada para su realización (23 de junio de 2017), aun cuando conocía con anterioridad que el espectáculo no podía efectuarse en esa fecha.*

Por otro lado, se declara la nulidad de la misma, en el extremo que sancionó a One Entertainment S.A.C. con una multa de 20,7 UIT por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor al no estar debidamente motivada; y, en consecuencia, se ordena a la Comisión que efectúe una nueva graduación de la sanción debidamente motivada.

Lima, 6 de agosto de 2018

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica), se encargó, mediante correo electrónico de fecha 10 de febrero del 2017, a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, la GSF) realizar acciones de supervisión a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) por parte de los promotores u organizadores de eventos y espectáculos, tanto deportivos como no deportivos (entretenimiento y otros).
2. Entre las empresas supervisadas se encontraba One Entertainment S.A.C.¹ (en adelante, One Entertainment) quien tenía bajo su responsabilidad el

¹ RUC 20600766741 con domicilio fiscal ubicado en Calle General Mendiburu 878 Int. 601 (espalda a la av. La Mar) – Miraflores – Lima.



evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil.

3. Producto de la investigación realizada por la GSF, se emitió el Informe 279-2017/GSF del 26 de junio de 2017, en el cual se recomendaba el inicio de un procedimiento administrativo sancionador a dicha empresa.
4. Mediante Resolución 1 del 11 de julio del 2017, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de One Entertainment, en los siguientes términos:

“PRIMERO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de ONE ENTERTAINMENT S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto había incurrido en presunto incumplimiento al reprogramar por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil.

*SEGUNDO: Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de ONE ENTERTAINMENT S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N° 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría informado al público las razones específicas de la segunda reprogramación del evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil.
(...)”*

5. El 20 de julio del 2017, One Entertainment presentó sus descargos señalando lo siguiente:
 - (i) Si bien en el informe la GSF manifestó que existían indicios de que las causales de eximentes de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor contempladas en el Código e invocadas por el denunciado resultaban aplicables a la primera reprogramación del evento, al analizar las causas de la segunda reprogramación, no tomó en consideración todo lo alegado por el denunciado respecto a que el evento no podía llevarse a cabo en las fechas inicialmente reprogramadas;
 - (ii) el traslado de los equipos se programó inicialmente por la zona fronteriza de Paso de Jama (límite entre Argentina y Chile), sin embargo, por problemas climatológicos, las autoridades de estos países

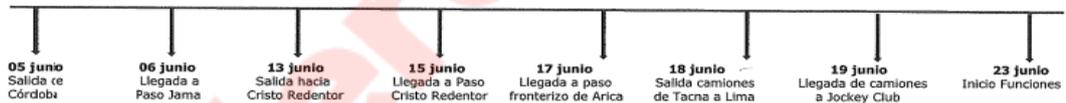


- dispusieron el cierre del mismo, ocasionando así la primera reprogramación;
- (iii) a fin de cumplir con el inicio del espectáculo, se vieron obligados a modificar la ruta, regresando de Jama a Jujuy (Argentina hacia Uspallata en Mendoza) para acceder por el paso de Cristo Redentor, en tanto los reportes del tiempo para esa ciudad eran favorables, sin embargo, la tormenta que azotó Jama se extendió hacia el paso de Cristo Redentor, ocasionando el cierre del mismo hasta el 18 de junio en que se abrió el pase;
 - (iv) el 19 de junio llegaron a Perú, sin embargo, por regulación aduanera ente los países de Argentina y Perú, se tuvo que esperar a los 23 camiones que transportaban los equipos técnicos para realizar el trámite de Aduana, en la medida que se contaba con un solo manifiesto por toda la carga, el que concluyó el 20 de junio de 2017 a las 11:00 am;
 - (v) los equipos del espectáculo llegaron al Jockey Club el 21 de junio de 2017 y la primera función estuvo programada para el 23 de junio de 2017, por lo que les resultaba imposible armar el escenario en dos (2) días, viéndose obligados a reprogramar el inicio del evento el 21 de junio de 2017;
 - (vi) ante la reprogramación realizada, se vieron en la necesidad de reducir los plazos de instalación, contrataron personal en turnos dobles y realizaron la primera función con entradas de cortesía luego de la fecha del estreno y no al inicio como se había programado;
 - (vii) el principal motivo de la segunda reprogramación fue el cierre temporal de la carretera del paso Cristo Redentor y no el hecho de garantizar la calidad del espectáculo, por lo que tal situación escapaba del control del denunciado al tratarse de hechos extraordinarios, imprevisibles e irresistibles, lo cual era de conocimiento público; y,
 - (viii) en todo momento se informó a los consumidores – a través de notas de prensa- que la reprogramación del espectáculo se debía a los problemas climatológicos que encontraron los camiones que transportaban los equipos desde Argentina hacia Perú.
6. En atención a la solicitud de informe oral formulada por el administrado, mediante Resolución 2 del 11 de agosto de 2017, se citó a One Entertainment a una audiencia de informe oral.
7. El 18 de agosto de 2017, One Entertainment presentó, como información adicional a sus descargos, el Informe de la empresa Waiver Logística Argentina S.A., el manifiesto de carga declarado en Aduana, las impresiones de Gendarmería Nacional de Argentina y la información de motivos para la segunda reprogramación.

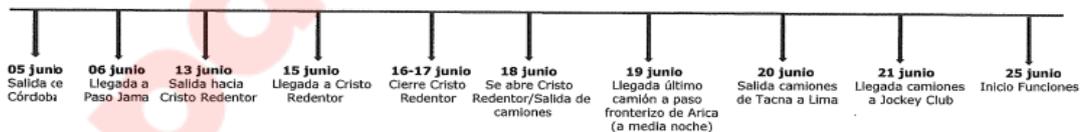


8. El 25 de agosto de 2017, se llevó a cabo la audiencia de informe oral, en el cual los representantes de One Entertainment reiteraron sus argumentos planteados en el escrito de descargos del 20 de julio de 2017 y agregaron lo siguiente:
- (i) La Comisión no tuvo en cuenta la información referente a los hechos climatológicos que ocurrieron después de la primera reprogramación;
 - (ii) el retraso del espectáculo se debió a un hecho fortuito que el denunciado no pudo controlar y que escapaba del control de su dominio;
 - (iii) su empresa sufrió perjuicios económicos con el retraso del evento, en tanto corrió con los gastos de alimentación de los artistas, quienes estaban una semana antes de la fecha inicial programada y con el costo de las entradas devueltas, sin haber obtenido un beneficio;
 - (iv) la información brindada en las acciones de supervisión, complementaban la declaración referente a brindar un espectáculo seguro y de calidad, pero ese no era el hecho por el que se reprogramó, sino por haberse cerrado por segunda vez el paso por donde quisieron pasar los camiones que transportaban la logística para el espectáculo; y,
 - (v) presentó una línea de tiempo según el siguiente detalle:

Línea de tiempo Primera Reprogramación



Línea de Tiempo Segunda Reprogramación



9. Mediante Resolución 3 del 10 de noviembre de 2017, la Secretaría Técnica amplió la imputación de cargos a One Entertainment, en los siguientes términos:

“PRIMERO: Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución 1 de fecha 11 de julio de 2017, se resuelve ampliar la imputación de cargos efectuados respecto al presente procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de One Entertainment S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3, por la presunta infracción a lo establecido en el artículo 19º de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dado que habría reprogramado por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo



Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil, un día antes de la fecha fijada para su celebración (23 de junio de 2017), aun cuando conocía que el espectáculo no podría realizarse en esa fecha.”

10. El 17 de noviembre de 2017, One Entertainment presentó sus descargos a la ampliación de imputación de cargos, señalando lo siguiente:
- (i) La Secretaría Técnica tomó nuevamente en consideración los argumentos del Informe 279-2017/GSF para efectuar una nueva imputación, la cual estuvo basada en una premisa falsa, en tanto la segunda reprogramación se comunicó a los consumidores el 21 de junio de 2017 y no un día antes de la fecha fijada para el inicio del mismo;
 - (ii) la primera reprogramación del evento se dio en un tiempo suficiente para el armado del escenario y el inicio del evento el 23 de junio de 2017;
 - (iii) pese haber tomado otra ruta y sin considerar el cierre del paso de Cristo Redentor, no realizaron la segunda reprogramación el 16 de junio de 2017, en tanto el cronograma de armado del escenario podía ajustarse, incluso con ese retraso, y así iniciar sus funciones el 23 de junio de 2017;
 - (iv) la carretera fue abierta el 18 de junio de 2017, arribando a la frontera de Chile y Perú el 19 de junio de 2017, finalizando los trámites aduaneros y saliendo de Tacna el 20 de junio de 2017, llegando a Lima el 21 de junio de 2017;
 - (v) no se tomó la decisión de reprogramar el inicio del evento ante el primer retraso porque tenía toda la intención de cumplir con la fecha ofrecida y así evitar mayores inconvenientes a los consumidores;
 - (vi) no fue negligente al no reprogramar por segunda vez con más anticipación (16 de junio de 2017) pues tenía toda la intención, expectativa y voluntad de acortar el plazo, trabajando horas extras, para poder armar el escenario y cumplir con el inicio de sus funciones el 23 de junio de 2017;
 - (vii) en base a su experiencia en este tipo de eventos y, tomando en cuenta la capacidad de su equipo de trabajo, no se reprogramó el inicio del evento al primer retraso de los camiones, pues sabía que incluso con los primeros retrasos podía cumplir con la fecha de inicio ofrecida a los consumidores, sin necesidad de volver afectarlos con una situación que hasta ese entonces era controlable; y,
 - (viii) solicitaba el uso de la palabra a fin de exponer sus descargos.
11. Mediante Resolución 4 del 20 de noviembre de 2017, la Secretaría Técnica enmendó el error material incurrido respecto al número de días de anticipación en que fue comunicada la fecha de la segunda reprogramación



del evento, señalado en el primer considerando de la Resolución 3 del 10 de noviembre de 2017. Asimismo, denegó la solicitud de Informe Oral solicitada por One Entertainment, en tanto se verificó que había ofrecido argumentos suficientes que permitían resolver y emitir un pronunciamiento sobre el fondo del presente procedimiento administrativo sancionador.

12. Mediante Resolución 5 del 27 de noviembre de 2017, se puso en conocimiento de One Entertainment, el Informe Final de Instrucción 093-2017/CC3-ST del 21 de noviembre de 2017 emitido por la Secretaría Técnica; otorgándole un plazo de cinco días hábiles para la presentación de descargos, sin embargo, pese a estar debidamente notificada, no presentó descargos.
13. El 7 de diciembre del 2017, One Entertainment presentó sus descargos respecto al Informe Final de Instrucción, señalando lo siguiente:
 - (i) La Secretaría Técnica no solo consideró que se había ocasionado una infracción al deber de idoneidad derivado de la segunda reprogramación del evento, sino que le dio una nueva interpretación al numeral 34 del Informe 279-2017/GSF, generando así, otra infracción al deber de idoneidad, pero esta vez por el hecho que la reprogramación se realizó dos días antes de que iniciara el evento;
 - (ii) se debió desestimar la nueva imputación de cargos, en tanto se encontraba errada;
 - (iii) para la Secretaría Técnica un mismo hecho podía tener dos consecuencias jurídicas distintas y dos sanciones distintas, en tanto consideraba que la reprogramación constituía una infracción y la reprogramación realizada con pocos días de anticipación, otra infracción;
 - (iv) informar la reprogramación con 2 días de anticipación no configuraba una infracción al deber de idoneidad, pues esta se había configurado al no cubrir las expectativas del consumidor sobre la fecha de inicio del evento;
 - (v) en caso se hubiera reprogramado el evento con 15 días de anticipación igual habría existido una defraudación a las expectativas del consumidor, en tanto esperaba que el evento se lleve a cabo en las fechas inicialmente programadas;
 - (vi) se buscaba sancionarlo con multa, sin haber considerado los hechos fácticos ocurridos y extendiendo los alcances del deber de idoneidad;
 - (vii) la Secretaría Técnica no señaló la cantidad de días con los que se debía informar la anticipación de una reprogramación, ni tampoco había informado de qué forma se había vulnerado las expectativas de los consumidores;



- (viii) no se señaló norma que indicara el número mínimo de días con el cual se debía informar a los consumidores la reprogramación de un espectáculo;
 - (ix) el evento se reprogramó con dos días de anticipación, en tanto se debió realizar coordinaciones con las autoridades correspondientes antes de fijar e informar a los consumidores las nuevas fechas reprogramadas;
 - (x) el cálculo de la multa tomó en consideración el daño a los consumidores, reflejado en el malestar producido a estos como consecuencia de la segunda reprogramación, pese a que esta se encontraba justificada en una causal eximente de responsabilidad y no por la cantidad de días con lo que se informó la segunda reprogramación;
 - (xi) no era posible calcular la sanción en base a los dos días informados, en tanto el malestar generado por la segunda reprogramación se encontraba plenamente justificado por un hecho fortuito y fuerza mayor que lo eximían de responsabilidad; y,
 - (xii) los consumidores no tuvieron que realizar gestiones para acudir a las nuevas fechas reprogramadas, pues se permitió que ingresaran con las entradas inicialmente adquiridas, eligieran las fechas o la devolución del dinero de sus entradas.
14. El 11 de diciembre de 2017, One Entertainment presentó un escrito señalando lo siguiente:
- (i) La segunda reprogramación, además de generar un perjuicio a los consumidores, le generó gastos adicionales a los que tenía previsto, en tanto los artistas que participaron del evento estuvieron en Lima semanas antes de su inicio (17 de junio de 2017), por lo que tuvieron que afrontar gastos de hospedaje y alimentación de 45 personas que conformaban el personal del staff, así como el hecho de cambiar la publicidad en radio, contratar paneles en las calles, y servicios de publicidad;
 - (ii) la organizadora tuvo que pagar días adicionales de seguridad, en tanto sus oficinas, utilería e implementos se encontraban instaladas en el local donde se iba a realizar el espectáculo;
 - (iii) el denunciado tuvo que extender la prestación de los servicios del personal contratado con ocasión de la segunda reprogramación; y,
 - (iv) puso a disposición de los consumidores un módulo de atención en el Centro Comercial Real Plaza Salaverry y otro en el mismo local del evento, a fin de realizar la devolución del valor de las entradas.
15. Mediante Resolución 180-2017/CC3 del 27 de diciembre de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:



- (i) Archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado a One Entertainment, en el extremo referido al cumplimiento de lo establecido en el artículo 19° del Código, en tanto se acreditó que la segunda reprogramación se debió a hechos que constituyen causales que lo eximían de responsabilidad;
 - (ii) halló responsable a One Entertainment por infracción del artículo 19° del Código, en tanto reprogramó por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil, dos días antes de la fecha fijada para su celebración (23 de junio de 2017), aun cuando conocía que el espectáculo no podía efectuarse en esa fecha, sancionándolo con una multa de 20,7 UIT;
 - (iii) archivó el procedimiento administrativo sancionador iniciado a One Entertainment por infracción del artículo 2° del Código, en tanto se acreditó que informó al público las razones específicas de la segunda reprogramación del evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil; y,
 - (iv) dispuso la inscripción de One Entertainment en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
16. El 29 de enero de 2018, One Entertainment apeló la Resolución 180-2017/CC3, en base a los siguientes argumentos:
- (i) La Comisión consideró que las expectativas de los consumidores se habrían defraudado, adicionalmente, debido a que se les habría informado de una nueva reprogramación con dos (2) días de anticipación en lugar de hacerlo con más días, sin embargo, no explicó de qué manera el emplear ese plazo de anticipación defraudó las expectativas de los consumidores ya que no tenían ninguna expectativa al respecto y, por tanto, implicó una infracción al deber de idoneidad;
 - (ii) la Comisión realizó una interpretación extensiva de los alcances del deber de idoneidad, en tanto concluyó que éste comprendía el número mínimo de días que debía de emplear un proveedor para informar a los consumidores de las reprogramaciones que efectuaba a los espectáculos que organizaba, lo cual vulneraba el principio de tipicidad;
 - (iii) la Secretaria Técnica decidió imputar una nueva infracción derivada del mismo hecho investigado, con la cual finalmente se multó al denunciado;
 - (iv) la Comisión partía de una premisa equivocada, al considerar que el denunciado sabría que no sería posible cumplir con las fechas ofrecidas a los consumidores al momento de realizar la primera reprogramación. Ello, en tanto al 14 de junio de 2017, fecha en la cual se informó a los consumidores que el inicio del espectáculo se reprogramaba para el 23



- de junio, no tenía conocimiento de que habría problemas climatológicos en el Paso de Cristo Redentor;
- (v) la Comisión le impuso una sanción basándose en una premisa falsa, la cual pudo ser evitada si revisaba con mayor cuidado las consultas web que puso en la resolución;
 - (vi) la Comisión no explicó por qué consideraba que el tiempo que le tomó a los consumidores reprogramar sus actividades y así asistir al evento en las nuevas fechas establecidas fue una (1) hora y no fueron treinta (30) o quince (15) minutos, dado que ahora, con el empleo de las herramientas tecnológicas, no sería necesario emplear una hora para ello, por lo que consideraba que no debería tomar más de diez (10) minutos;
 - (vii) la Comisión actualizó el daño a los consumidores hasta la fecha del cálculo de la multa, como si el daño se hubiera extendido en el tiempo hasta ese momento, dado que el espectáculo se llevó a cabo;
 - (viii) la Comisión incurrió en error al incluir como elemento de análisis la imposibilidad de fiscalizar la totalidad de las operaciones que realizaba el denunciado, pues la probabilidad de detección se evaluaba respecto a la infracción detectada y no respecto a todas sus operaciones en el mercado;
 - (ix) la probabilidad de detección era alta, en tanto el evento y la segunda reprogramación fueron difundidos en diversos medios de comunicación masivos, de manera que el daño no debió de ser dividido entre 0,75 sino entre 1; y,
 - (x) solicitó el uso de la palabra a fin de exponer los argumentos que sustentaban su apelación.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

(i) Sobre los extremos consentidos

17. Antes de efectuar el análisis de fondo correspondiente, se debe precisar que el análisis de la Resolución 180-2017/CC3 se limitará al extremo impugnado por One Entertainment (extremo que determinó hallarlo responsable por infracción del artículo 19° del Código) en su recurso de apelación.

(ii) Sobre la solicitud de Informe Oral

18. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), 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 palabra.

19. 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 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada.
20. 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 convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
21. 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, las partes del procedimiento pueden 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.
22. En la misma línea, mediante Resolución N° 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente N° 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 N° 807, Ley que aprueba las facultades, normas y organización del Indecopi, 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 denegación del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.



23. En ese sentido, el órgano jurisdiccional bajo mención 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 por las partes y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
24. En consecuencia, considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que la parte denunciada a lo largo del procedimiento ha podido exponer y sustentar los argumentos de su defensa, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar el pedido de uso de la palabra planteado por el denunciado.
- (iii) Sobre el cuestionamiento a la imputación de cargos
25. En su escrito de apelación, el investigado cuestionó que la Secretaria Técnica decidió imputar una nueva infracción derivada de la conducta referida al hecho consistente a haber reprogramado por segunda vez el evento, siendo que fue finalmente con el último cargo imputado con el cual se multó al denunciado.
26. Al respecto, cabe señalar que de conformidad con el artículo 44° literal d) de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, aprobado por Decreto Legislativo 1033², es función de las Secretarías Técnicas, entre otros, imputar cargos e impulsar la tramitación de los procedimientos.
27. Asimismo, de conformidad con el numeral 3 artículo 84° del TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General³, la autoridad debe de encauzar de

² **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACION Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 44°.** - **Funciones de las Secretarías Técnicas,**
(...)
44.1 Son funciones de las Secretarías Técnicas del Área de Competencia:
d) Por delegación de su Comisión, admitir a trámite los procedimientos, imputar cargos, impulsar la tramitación de los procedimientos, declarar rebelde a una parte del procedimiento, conceder recursos administrativos y declarar firme o consentida la resolución final que expida la Comisión, salvo régimen establecido en ley especial.
(...)

³ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Artículo 84.- Deberes de las autoridades en los procedimientos.** - Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:
(...)

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.



oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

28. Así, este Colegiado considera que la ampliación de cargos realizada por la Secretaría Técnica, se ha realizado en función a las competencias con las que cuenta esta, y fundamentando la misma en hechos objetivos que se han verificado durante el procedimiento iniciado -el hecho de informar la reprogramación de un espectáculo de manera no oportuna-.
29. Asimismo, cabe precisar que la ampliación de cargos no afectó el derecho de defensa del denunciado en tanto se le concedió un plazo de cinco (5) días hábiles para que presentara sus descargos, por lo que One Entertainment ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, plantear su posición respecto de los hechos materia de denuncia y presentar los medios probatorios que consideren necesarios, por lo que no se ha evidenciado una vulneración al debido procedimiento, por lo tanto se desestima el alegato en el referido extremo.

Sobre la falta de idoneidad en la oportunidad en que se comunicó la realización de la segunda reprogramación del evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”

30. El artículo 19^o del Código⁴ establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza de los mismos y a la normatividad que rige su prestación.
31. El supuesto de responsabilidad en la actuación del proveedor impone a éste la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien ofrecido o servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
32. En relación a los eventos de entretenimiento y espectáculos deportivos, se debe precisar que, lo que un consumidor esperaría, dada la naturaleza del servicio, es acceder al evento en las condiciones ofrecidas e informadas por

⁴ LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19^o.- 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.

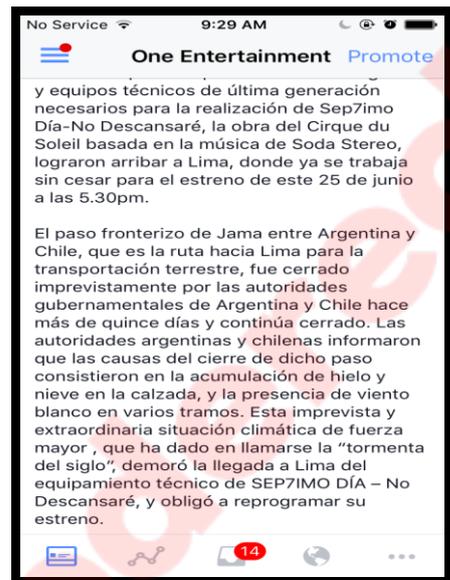
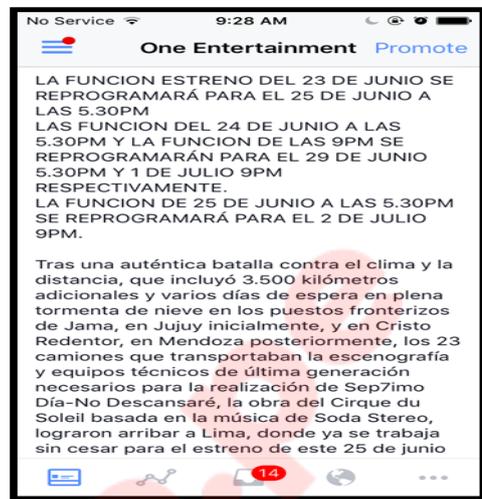


- el proveedor al momento de promocionar el evento, esto es, ingresar al espectáculo en el horario y ubicación indicada en las entradas adquiridas.
33. Las expectativas que tiene todo el consumidor al asistir a un evento de esta naturaleza, es que el mismo se desarrolle principalmente teniendo en cuenta las condiciones informadas, así como la cancelación, postergación o retraso significativo del evento.
 34. La Comisión halló responsable a One Entertainment por infracción del artículo 19° del Código, en tanto reprogramó por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil, dos días antes de la fecha fijada para su celebración (23 de junio de 2017), aun cuando conocía con anterioridad que el espectáculo no podía efectuarse en esa fecha.
 35. En su pronunciamiento, la Comisión también indicó que no solo se debía tener en cuenta la cantidad de días con los que se debería informar la reprogramación sino en el hecho que pese a que a conocer que no podría efectuarse el espectáculo en la fecha programada realizó la reprogramación para esa fecha (numerales 44, 79 y 91 de la resolución venida en grado), esto es, la Comisión analizó y sancionó al investigado no solo por el hecho de haber informado solo con dos días de anticipación respecto a la segunda reprogramación, sino también por la circunstancia que esta habría fijado fechas para un espectáculo (entiéndase, para el 23 de junio) aun a sabiendas que el evento no podría realizarse en dicha fecha.
 36. No obstante, esta Sala discrepa de tal análisis. Ello, en tanto el hecho materia de investigación en este extremo está referido única y exclusivamente a que el denunciado habría reprogramado por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, dos días antes de la fecha fijada para su celebración, pese a que sabía con anterioridad al día 23 de junio que no llegaría a realizarse el evento; y, no que al momento de efectuar la primera reprogramación, esto es, al 14 de junio de 2017, el investigado ya tenía conocimiento que el evento no podría realizarse en la nueva fecha reprogramada, esto es, el 23 de junio, tal como erróneamente lo ha señalado la Comisión.
 37. En esa línea, esta Sala se aparta de los fundamentos desarrollados por la Comisión en este punto, siendo que únicamente se analizará la responsabilidad del denunciado respecto de la falta de idoneidad en la oportunidad en que se comunicó la realización de la segunda reprogramación del evento.



38. En esa línea, carece de objeto pronunciarnos respecto del alegato de One Entertainment referido a que la Comisión partió de una premisa equivocada, al señalar que el denunciado sabía que no sería posible cumplir con las fechas ofrecidas a los consumidores al momento de realizar la primera reprogramación.
39. Por otro lado, en su recurso de apelación, One Entertainment también señaló lo siguiente:
- (i) La Secretaria Técnica de la Comisión decidió imputar una nueva infracción derivada del mismo hecho investigado, con la cual finalmente se multó al denunciado;
 - (ii) la Comisión consideró que las expectativas de los consumidores se habrían defraudado, adicionalmente, debido a que se les habría informado de una nueva reprogramación únicamente con dos (2) días de anticipación, sin embargo, no explicó de qué manera el emplear ese plazo de anticipación defraudó las expectativas de los consumidores ya que no tenían ninguna expectativa al respecto y, por tanto, implicó una infracción al deber de idoneidad; y,
 - (iii) la Comisión realizó una interpretación extensiva de los alcances del deber de idoneidad, en tanto concluyó que éste comprendía el número mínimo de días que debía de emplear un proveedor para informar a los consumidores de las reprogramaciones que efectuaba a los espectáculos que organizaba, lo cual vulneraba el principio de tipicidad.
40. En segundo lugar, es pertinente señalar que en el presente extremo no se analizará la responsabilidad del denunciado por haber efectuado una segunda reprogramación ni por la falta de información respecto a la segunda reprogramación (extremos que han sido declarados infundados por la Comisión y que han quedado consentidos), sino si la comunicación de la referida reprogramación se efectuó de manera oportuna por parte del denunciado.
41. Al respecto, obran en el expediente, cuatro (4) fotografías contenidas en el CD presentado por el investigado conjuntamente con sus descargos⁵, en donde se aprecia que fue el 21 de junio del 2017, que One Entertainment informó la postergación del espectáculo denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré” a través de su página oficial de Facebook, tal como se aprecia a continuación:

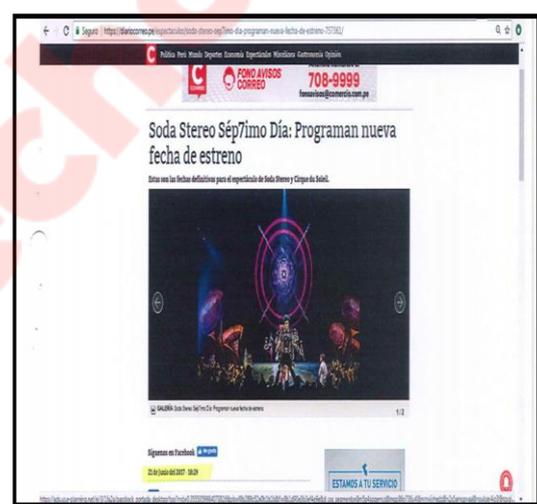
⁵ En la foja 33 del expediente.
M-SPC-13/1B



42. Asimismo, obran en el expediente las siguientes pruebas: (i) Una carta dirigida por el gerente del denunciado a Teledistribución S.A. Teleticket (en adelante, Teleticket) de fecha 21 de junio de 2017, a través del cual le informaba que por factores climáticos en el paso Sistema Cristo Redentor (el mismo que recién se habilitó el domingo 18 de junio) se deberían reprogramar las fechas del evento al domingo 25 de junio de 2017⁶; y, (ii) una serie de fotografías⁷ en donde se aprecia que los medios de comunicación masiva también informaron respecto a la segunda reprogramación del evento, conforme a lo siguiente:

⁶ En la foja 50 del expediente.

⁷ En fojas 247 a 251 del expediente.



43. En ese sentido, de la valoración de los medios probatorios anteriormente mencionados, se evidencia que One Entertainment recién comunicó el 21 de junio de 2017 la fecha de la segunda reprogramación (25 de junio de 2017), esto es, con dos días de anticipación para la celebración de la primera reprogramación prevista para el 23 de junio de 2017.
44. En ese sentido, a efectos de analizar la responsabilidad del denunciado en este extremo, será necesario determinar desde que fecha One Entertainment pudo prever que el evento no se podría realizar el día 23 de junio de 2017; y, en virtud a tal análisis determinar si el aviso de la reprogramación efectuado el 21 de junio, estuvo enmarcada dentro del marco de idoneidad, en cuanto a su oportunidad.



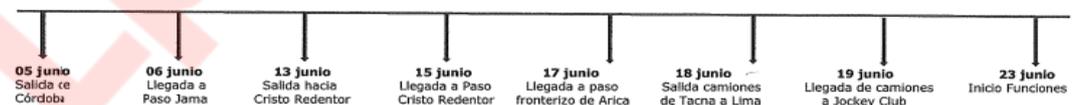
45. Al respecto, obra en el expediente un (1) CD presentado por One Entertainment⁸, el cual contiene una serie de tomas fotográficas (screenshots de páginas de internet), respecto al cierre del Paso Cristo Redentor el 16 y 17 de junio de 2017, publicadas conforme lo siguiente:



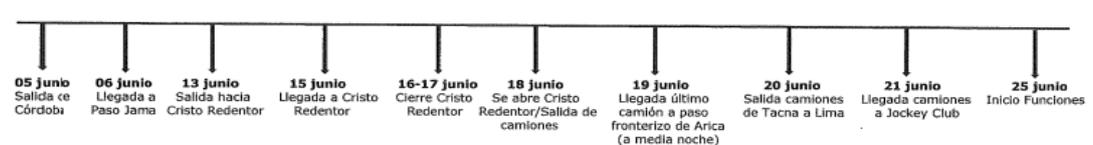
46. Al respecto, de la valoración de dichos medios probatorios se evidencia que las condiciones climatológicas en el Paso Cristo Redentor no eran favorables para el paso de los 23 camiones que transportaban los equipos técnicos del evento “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, tal es así, que los días 16 y 17 de junio de 2017 este paso estuvo cerrado, el cual recién pudo ser abierto el 18 de junio de 2017, esto es, cuatro días antes de la fecha en la que debería haberse realizado el evento.

47. Cabe precisar que adicionalmente a la valoración de dichos medios probatorios, obran en el expediente: (i) Dos líneas de tiempo presentadas por el denunciado⁹, conforme a lo siguiente:

Línea de tiempo Primera Reprogramación



Línea de Tiempo Segunda Reprogramación



⁸ En la foja 133 del expediente

⁹ En la foja 154 del expediente.



y, (ii) el Informe elaborado por la empresa Waiver Logística Argentina S.A.^{10.}, siendo que el contenido de ambos guarda coherencia con la información que se desprende de los *screenshots* de las páginas de internet, esto es, que los días 16 y 17 de junio de 2017 el Paso Cristo Redentor estuvo cerrado, el cual recién pudo ser abierto el 18 de junio de 2017.

48. Respecto a lo mencionado anteriormente, teniendo en consideración que: (i) el Paso Cristo Redentor fue abierto recién el 18 de junio de 2017; (ii) que el evento tenía lugar el 23 de junio de 2017, esto es, cinco (5) días después; (iii) que conforme se desprende del expediente, en el cronograma para la instalación de equipos técnicos del denunciado¹¹, solo el armado del tema logístico variaba entre seis días (en el contexto normal) a tres días (en un supuesto excepcional donde se contara con un tiempo limitado); y, (iv) que conforme a lo estimado por el propio denunciado en la primera línea de tiempo indicada en el numeral 47 de la presente resolución, el tiempo que le tomaría llegar desde Cristo Redentor hasta la instalación del Jockey Club era de cuatro días; este Colegiado considera que al menos al día 18 de junio de 2017 el denunciado podía prever que no podría cumplir con realizar el evento el día 23 así como estaba en la capacidad de efectuar una nueva reprogramación. Ello, en tanto a que en dicha fecha ya se había liberado el Paso Cristo Redentor, por lo que, tomando en cuenta que sumado el plazo del viaje restante -4 días- (conforme al parámetro indicado por el denunciado en la primera línea de tiempo) y el plazo de armado del equipo -3 días como mínimo-, el tiempo que quedaba a dicha fecha -5 días- no le resultaba suficiente para cumplir con la realización del evento.
49. Por otro lado, respecto al primer alegato del denunciado referido a que la Comisión no explicó de qué manera el informar respecto a la nueva reprogramación con dos (2) días de anticipación, defraudó las expectativas de los consumidores; y, por tanto, implicó una infracción al deber de idoneidad, esta Sala considera que, si bien la Comisión no desvirtuó el

¹⁰ En fojas 147 a 149 del expediente, en el cual señaló que: "(...) El día martes 13 de junio, los camiones de carga partieron de Jama, Jujuy, hacia Uspallata, Mendoza (Paso Cristo Redentor), llegando allí en la tarde del jueves 15 de junio. El horario de llegada de los camiones a Uspallata fue a las 17 horas. Los primeros cuatro camiones que llegaron a Uspallata pudieron hacer Aduana y cruzar del lado chileno ese mismo 15 de junio. Sin embargo, el resto de los diecinueve camiones no pudieron cruzar esa misma tarde ya que los trámites burocráticos de liberación de la carga por Aduana Argentina – Chile de diecinueve camiones tarda al menos varias horas y el paso fue cerrado a las 18 horas.

La misma tormenta que azotaba a Jama se fue extendiendo hasta llegar a Uspallata, con lo cual el paso fue cerrado el día 16 de junio. El Paso Uspallata continuó cerrado el 16 y 17 de junio, abriendo solo el domingo 18 de junio a las 10 am. Ese mismo domingo 18 de junio, los diecinueve camiones restantes pudieron completar los trámites aduaneros y partieron del lado chileno con destino Arica – Chile, que queda a 2150 kilómetros de distancia desde Uspallata". (...)

¹¹ En fojas 112 y 113 del expediente.



referido alegato de manera precisa, tal vicio no incide en el sentido de la resolución venida en grado. Ello, en la medida que, para esta Sala, el hecho de que un proveedor informe de manera no oportuna a los consumidores respecto a la reprogramación de un evento si constituye una infracción al deber de idoneidad, debido a que un consumidor que adquiere una entrada para un evento esperara que este se realice en la oportunidad ofrecida, siendo que el hecho que se le informe respecto a una reprogramación de manera tardía puede ocasionar que este tenga que alterar con poco tiempo de anticipación lo planificado en sus actividades diarias. Así, en algunos casos, esto originara que no pueda asistir al referido evento; o, que haya incurrido en gastos innecesarios; tal como sucede en el caso de las personas que tienen que viajar con anticipación a un determinado lugar para asistir a un evento. Por lo que corresponde desestimar el mismo.

50. A mayor abundamiento, conviene precisar que sí hubo una defraudación en las expectativas de los consumidores, en tanto si bien el espectáculo denominado "Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré", interpretado por el *Cirque du Soleil* se reprogramó por primera vez debido a las condiciones climáticas que impidieron el paso de los camiones entre Argentina y Chile, los mismos no esperarían que se realice una segunda reprogramación solo dos días antes del inicio de la primera, por lo que se desestima el alegato en el referido extremo.
51. Por otro lado, esta Sala no considera que la Comisión haya vulnerado el principio de tipicidad al considerar que el análisis del deber de idoneidad comprendía evaluar el número mínimo de días que debía de emplear un proveedor para informar a los consumidores de las reprogramaciones que efectuaba a los espectáculos que organizaba. Ello, en tanto que el análisis de los artículos 18 y 19° del Código, implica que se analice 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 la naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso¹². En ese sentido, el hecho de haber informado de manera no oportuna respecto a la reprogramación también implicaba una

¹² LEY 29571, modificada por el Decreto Legislativo 1308 del 30 de diciembre de 2016, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18.- **Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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



infracción al deber de idoneidad, en tanto un consumidor no esperaría tal conducta.

52. En ese sentido, esta Sala considera que de una evaluación integral de los documentos que obran en el expediente, de conformidad con lo establecido en el artículo 197º del Código Procesal Civil¹³ puede afirmarse que One Entertainment reprogramó por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, dos días antes de la fecha fijada para su celebración (23 de junio de 2017), aun cuando conocía con anterioridad que el espectáculo no podía efectuarse en esa fecha.
53. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución recurrida en el extremo que halló responsable a One Entertainment por infracción del artículo 19º del Código, al haberse acreditado que canceló y reprogramó por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el *Cirque du Soleil*, dos días antes de la fecha fijada para su realización (23 de junio de 2017), aun cuando conocía con anterioridad que el espectáculo no podía efectuarse en esa fecha.

Sobre la sanción impuesta

54. En el presente caso, la Comisión sancionó a One Entertainment con una multa de 20,7 UIT, al haberse acreditado que reprogramó por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el *Cirque du Soleil*, dos días antes de la fecha fijada para su celebración (23 de junio de 2017), aun cuando conocía que el espectáculo no podía efectuarse en esa fecha.
55. A efectos de graduar la sanción, la Comisión utilizó los siguientes criterios:
 - (i) El daño, el cual consideró los efectos negativos generados a los consumidores que adquirieron entradas para asistir al evento y resultaron perjudicados por la reprogramación por segunda vez del evento, dos días antes de la fecha fijada para su celebración. En este punto, la Comisión asignó un determinado periodo de tiempo que los consumidores destinaron a fin de realizar las gestiones necesarias para reprogramar sus actividades, con el fin de poder disfrutar del evento acorde con la nueva fecha programada del evento, considerando que el mismo ascendía a una (1) hora.

¹³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 197º.-** Todos los medios probatorios son valorados por el Juez en forma conjunta, utilizando su apreciación razonada. (...)



Por ello, para valorar dicho periodo de tiempo se utilizó el Valor Social del Tiempo (en adelante, el VST) promedio para un ciudadano peruano, el cual ascendía a S/ 7,94¹⁴.

El valor resultante es multiplicado por la cantidad de horas estimadas en la realización de las gestiones necesarias con el fin de reprogramar sus actividades y la cantidad de consumidores afectados. El daño, en este extremo, ascendía a S/. 60,860.10¹⁵.

Asimismo, considerando que el daño estimado se calculaba tomando en cuenta el valor del daño generado a los consumidores a la fecha de la infracción, se realizó una actualización de dicho monto, reflejando el incremento en el consumo futuro que los miembros de la sociedad desean como recompensa por cada unidad de consumo presente que ha sido sacrificada. Para ello, se utilizó como medida de actualización la rentabilidad promedio de los instrumentos de ahorro disponible para los consumidores en el mercado de capitales, el cual se podía ver reflejado por la tasa de preferencia por el tiempo de los consumidores, el cual ascendía a 10.68% anual¹⁶. En consecuencia, teniendo en cuenta dicha tasa, el daño actualizado ascendía a S/. 62,955.87; y,

- (ii) la probabilidad de detección: la cual fue considerada como alta por la Comisión. Asimismo, la primera instancia manifestó que resultaba materialmente imposible la fiscalización al total de operaciones realizadas por el administrado, por ello dicha probabilidad ascendía a 0.75.

56. En su recurso de apelación, One Entertainment señaló entre uno de sus argumentos, que la Comisión no explicó por qué consideraba que el tiempo que le tomó a los consumidores reprogramar sus actividades y así asistir al evento en las nuevas fechas establecidas fue una (1) hora y no fueron treinta (30) o quince (15) minutos, dado que ahora, con el empleo de las herramientas tecnológicas, no sería necesario emplear una hora para ello, por lo que consideraba que no debería tomar más de die (10) minutos.

¹⁴ El VST se extrajo del Informe 083-2015/GEE realizado por la Gerencia de Estudios Económicos de Indecopi, en el cual se estimó el valor social del tiempo para los habitantes del Perú en S/ 7.32 por hora del año 2014, por lo tanto, teniendo en cuenta que la cantidad de consumidores afectados eran del periodo de noviembre 2016 a junio 2017, se realizó una actualización del dicho valor con el fin de representarlo en dicho periodo, utilizando el IPC. El IPC a nivel nacional en diciembre de 2014, fecha de datos para la estimación del VST, fue 118.49, y el IPC promedio a nivel nacional en el periodo de noviembre 2016 a junio de 2017 (período materia de investigación en el presente caso) fue 109.20 por lo tanto, el VST en el periodo de noviembre 2016 a junio de 2017 ascendía a S/ 7.94 (resultado de $7.32 * 118.49 / 109.20$).

¹⁵ Resultado de $7.94 * 1 * 7,665$

¹⁶ Ministerio de Economía y Finanzas. 2012. Actualización de la tasa social de descuento. Disponible en https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/estudios_documentos/estudios/Actualizacion_TSD_Junio_2012.pdf, ingresado el 24 de noviembre de 2017.



57. Al respecto, el artículo 10° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General), contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez¹⁷, uno de los cuales consiste en que se siga el procedimiento regular previsto para la emisión del acto¹⁸, lo que está vinculado al debido procedimiento que garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
58. De otro lado, el artículo 234° numeral 3 de la norma en mención, dispone que para el ejercicio de la potestad sancionadora se debe cumplir con notificar a los administrados los hechos que se le imputan a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos constituirían, la expresión de las sanciones que, de ser el caso, se podrían imponer, la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuye tal competencia¹⁹. Por su parte, el artículo 145° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que la tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia²⁰.

¹⁷ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 10°.- Causales de nulidad. –**

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
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°. (...)

¹⁸ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

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

¹⁹ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 252°.- Caracteres del procedimiento sancionador.**

234.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.
2. Considerar que los hechos probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores.
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.
4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

252.2 La Administración revisa de oficio las resoluciones administrativas fundadas en hechos contradictorios con los probados en las resoluciones judiciales con calidad de cosa juzgada, de acuerdo con las normas que regulan los procedimientos de revisión de oficio.

²⁰ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 154°.- Impulso del procedimiento.**

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida. (Subrayado Añadido).



59. Asimismo, conviene precisar que el artículo 3°.4 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece como requisito de validez de los actos administrativos, el que estos se encuentren debidamente motivados²¹ y cumplan con observar el desarrollo de un procedimiento regular²².
60. Así, el artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. De modo que no serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto²³.
61. La motivación de los actos administrativos constituye un parámetro importante en el marco del desarrollo de un debido procedimiento, dado que permite al administrado ejercer su derecho de defensa de una manera efectiva pues al conocer las razones que motivaron a la autoridad emitir el acto administrativo, sus cuestionamientos no solo buscarán atacarlos

²¹ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**

Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

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

²² **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** - Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

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

²³ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**

6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la 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.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única.



directamente, sino que ello permitirá a la entidad revisora correspondiente valorar debidamente la razonabilidad del pronunciamiento emitido.

62. Respecto del deber de motivación, el Tribunal Constitucional ha precisado los supuestos en los cuales se considera que una resolución no se encuentra debidamente motivada, señalando los siguientes: (i) inexistencia de motivación o motivación aparente; (ii) falta de motivación interna del razonamiento; (iii) deficiencias en la motivación externa; (iv) la motivación insuficiente; (v) motivación sustancialmente incongruente; y, (vi) motivaciones calificadas²⁴.
63. De otro lado, el artículo 3° numeral 5 del TULO de la Ley del Procedimiento Administrativo General señala que antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación, para lo cual el artículo IV del Título Preliminar de dicha norma ha establecido como dos de los principios del procedimiento administrativo, los principios de impulso de oficio y verdad material²⁵.
64. En el presente caso, si bien de la revisión de la resolución impugnada, se desprende que la Comisión consideró que los consumidores destinaban una hora para realizar las gestiones necesarias para reprogramar sus actividades, con el fin de poder disfrutar del evento acorde con la nueva fecha programada del evento, siendo que ello constituyó una variable para medir el daño derivado del malestar ocasionado a los consumidores como consecuencia de la segunda reprogramación, dicho órgano funcional no expresó en los considerandos de la misma de qué manera calculó el tiempo de una hora a fin de que los consumidores realizaran las gestiones necesarias para reprogramar sus actividades, con el fin de poder disfrutar del evento acorde con la nueva fecha programada del evento, incurriendo en un defecto en la motivación de dicha variable.
65. Asimismo, teniendo en cuenta que la multa ascendente a S/ 83,941.16 se impuso como consecuencia de la multiplicación de distintos factores, entre los cuales se encontraba el anteriormente mencionado, esta Sala considera

²⁴ Cfr. la sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el marco del Expediente N° 0078-2008-PHC/TC, en mérito al recurso de agravio constitucional interpuesto por Giuliana Flor de María Llamuja Hilares.

²⁵ **DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** (...)
1.3. Principio de impulso de oficio. - Las autoridades deben dirigir e impulsar de oficio el procedimiento y ordenar la realización o práctica de los actos que resulten convenientes para el esclarecimiento y resolución de las cuestiones necesarias. (...)
1.11. Principio de verdad material. - En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.



que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 180-2017/CC3, en el extremo que sancionó a One Entertainment con una multa de 20,7 UIT, por infracción del artículo 19° del Código, por falta de motivación, a fin de que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento tomando en consideración lo desarrollado en la presente resolución.

66. Finalmente, en tanto se ha declarado la nulidad del extremo referido a la multa, carece de objeto pronunciarse respecto de los argumentos formulados por el denunciado en este punto.
67. Asimismo, esta Sala considera pertinente señalar que, al momento de efectuar la nueva graduación de la sanción, la Comisión deberá tener en cuenta que el hecho analizado y sancionado en el presente procedimiento únicamente radica en la falta de idoneidad en la oportunidad en que se comunicó la realización de la segunda reprogramación del evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré.”

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

68. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que One Entertainment no ha fundamentado su apelación en relación con dicho extremo, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada, por lo que en virtud del artículo 6° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁶, corresponde confirmarlo.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 180-2017/CC3 del 27 de diciembre de 2017 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que halló responsable a One Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que canceló y reprogramó por segunda vez el evento denominado “Soda Stereo Sep7imo Día – No Descansaré”, interpretado por el Cirque du Soleil, dos días antes de la fecha fijada para su realización (23 de junio de 2017), aun cuando conocía con anterioridad que el espectáculo no podía efectuarse en esa fecha.

SEGUNDO: Declarar la nulidad de la Resolución 180-2017/CC3, en el extremo que sancionó a One Entertainment S.A.C. con una multa de 20,7 UIT por infracción del artículo 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del

²⁶ DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. 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. (...)



Consumidor al no estar debidamente motivada; y, en consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 que efectúe una nueva graduación de la sanción.

TERCERO: Confirmar la Resolución 180-2017/CC3, en el extremo que dispuso la inscripción de One Entertainment 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 Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente