Firmado digitalmente por VILLA GARCIA VARGAS Javier Eduardo Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.04.2021 21:30:30 -05:00

PROCEDENCIA	**:**	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR-SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO	**:**	DE PARTE
DENUNCIANTE	**:**	BELINDA LUZ CENTENO VISSO
DENUNCIADO	**:**	BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.
MATERIA	**:**	MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS
ACTIVIDAD	**:**	OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO

SUMILLA: Se revoca la resolución venida en grado que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción al numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, al haberse acreditado la aplicación de métodos comerciales agresivos, en contra de la denunciante, lo cual concluyó con la suscripción del contrato de compraventa PEP925, en base a la insistencia y el ofrecimiento de obsequios.

SANCIÓN: 6 UIT

Lima, 5 de abril de 2021

ANTECEDENTES

1. El 18 de agosto de 2017, la señora Belinda Luz Centeno Visso (en adelante, la señora Centeno) denunció a Blue Marlin Beach Club S.A.[1] (en adelante, Blue Marlin), por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), argumentando lo siguiente:

   (i) El 23 de junio de 2017, cuando se encontraba hospedada en el hotel el Pueblo Decameron, fue abordada por un vendedor de Blue Marlin quien le comentó los cambios que se efectuarán en el hotel y la invitó insistentemente a una charla que se realizaba en ese momento, a fin de hacerle conocer los beneficios de su programa multivacacional;
   (ii) debido a que se negó en un primer momento a su invitación, el vendedor le ofreció un *Pack For Two* (2 noches y 3 días de alojamiento gratis en cualquier de los hoteles Decameron) a fin de que asista;
   (iii) le solicitó que llevara y mostrara todas sus tarjetas de crédito a fin de que participe en un bingo donde podría ganar otro *Pack For Two*. Agregó que, cuantas más tarjetas, tenía mayores posibilidades de ganar, a lo cual accedió;

[1] RUC 20205605500, con domicilio fiscal ubicado en Av. 28 De Julio Nro. 151 Urb. Miraflores (Esq Bajada Balta con 28 De Julio.) Lima - Lima – Miraflores.

(iv) al iniciar la charla le presentaron a otro representante de Blue Marlin, quien le indicó que el por el solo hecho de escucharlo ya era acreedora del regalo ofrecido;
(v) desde el inicio manifestó que no estaba en condiciones de adquirir la membresía, que asistió para conocer el programa por si en un futuro se animaba en adquirirlo;
(vi) ante su negativa de adquirir el programa, el representante de Blue Marlin le ofreció un *Vacation Passport* (4 días y 3 noches de alojamiento gratis en cualquier de los hoteles Decameron), precisando que, si salía de la sala, nada de lo que había ofrecido estaría disponible luego. Indicó que, antes de retirarse, le ofreció lo siguiente: (a) un Pack For Two adicional; (b) descontar US$ 2 000,00 del valor de su membresía de US$ 8 000,00; (c) un fin de semana en Panamá; (d) un año gratis de R.C.I.[4]; y, (e) el pago diferido del programa: US$ 1 000,00 en ese momento,
US$ 1 200,00 el 20 de setiembre de 2017, y, a partir del 15 de diciembre de 2017, 36 cuotas mensuales de US$ 116,00;
(vii) en ese momento, se acercó otro representante de Blue Marlin con el POS Visa, a quien le entregó su tarjeta para el pago;
(vii) luego personal del proveedor denunciado grabó la lectura del contrato modelo; y, le entregó el contrato de compraventa PEP925, la autorización de uso de su tarjeta de crédito y la constancia de los premios ofrecidos;
(viii) dos (2) días después, llamó a la línea gratuita de Blue Marlin a fin de: (a) comunicar su malestar por la forma en que se llevó la venta; y, (b) solicitar la anulación y devolución de su dinero; sin embargo, le respondieron que ello no sería factible, ofreciéndole otro tipo de servicios;
(ix) al revisar el contrato de compraventa PEP925 se percató que la denunciada incluyó un pagaré que no se encontraba en el contrato modelo que se le brindó para su lectura;
(x) por lo expuesto, se apersonó a las oficinas de Blue Marlin a fin de solicitar el Libro de Reclamaciones; sin embargo, le indicaron que debía esperar debido a que había problemas en el sistema para abrir la página de reclamos;
(xi) en ese momento, una representante de la denunciada le ofreció la devolución de un porcentaje, con una penalidad de 10% en base solo a US$ 600,00, debido a que US$ 400,00 era considerado gasto administrativo, cuya devolución consistía en el servicio de sus hoteles; motivo por el cual envió una carta notarial, la cual fue respondida con la misma propuesta que no aceptó; y,
(xii) presentó un reclamo en Indecopi; sin embargo, no se apersonaron a la audiencia de conciliación.

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

2. La denunciante solicitó como medida correctiva que se ordene a la denunciada la devolución de su dinero, así como las costas y costos del procedimiento.

3. Mediante Resolución 2598-2018/CC2 del 9 de noviembre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

   (i) Declaró fundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin, por infracción del artículo 58°.1 del Código, en los extremos referidos a que el proveedor denunciado:
      (a) Hizo creer a la denunciante que había ganado un premio (*Pack For Two)* con la finalidad que asistiera a una charla; asimismo, en dicha charla habría insistido a la denunciante ofreciéndole otros obsequios con el fin de que suscriba el contrato de compraventa PEP925; y,
      (b) solicitó a la denunciante que llevara y mostrara sus tarjetas de crédito para que participara en un sorteo;
   (ii) declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Centeno contra Blue Marlin, por presunta infracción del artículo 59° del Código, en el extremo referido a que el proveedor denunciado se habría negado a resolver el contrato solicitado dentro de los primeros 7 días. Ello, en la medida que al momento en que la misma requirió a la denunciada la restitución del dinero cancelado (7 y 10 de julio de 2017), no se evidencia que esta hubiera demostrado y refutado las razones por las cuales invocó su derecho de restitución;
   (iii) declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Centeno contra Blue Marlin, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado puso en conocimiento de la denunciante el Pagare PEP925 antes de la firma del Contrato de Compraventa PEP925;
   (iv) declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Centeno contra Blue Marlin, por presunta infracción del artículo 152° del Código, en tanto no quedó acreditada la negativa del proveedor denunciado de brindar el Libro de Reclamaciones correspondiente;
   (v) ordenó a Blue Marlin Beach Club que, en el plazo de 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, cumpla con:
      (a) Dejar sin efecto el Contrato de Compraventa PEP925 y todos los documentos relacionados a la adquisición del Programa Vacacional adquirido;
      (b) anular y devolver el Pagaré PEP925, Libre de Protesto por

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

US$ 4 200,00;

(c) devolver a la denunciante la suma de US$ 1 000,00 pagada por la adquisición del Programa Vacacional, más los intereses legales correspondientes desde la fecha de pago hasta la fecha de efectiva devolución del dinero;

(d) colocar el aviso de información que se encuentra en el Anexo 1 de dicha resolución, en la parte exterior de sus establecimientos y demás locales en los que brinda la charla y ofrecimiento de su programa vacacional, en formato A2, con el texto que cubra toda la dimensión de la hoja y deberá ser colocado de forma permanente en las mencionadas ubicaciones, de acuerdo con el diseño y texto que se adjunta a la presente; y,

(e) precisó que en caso lo ordenado por la Comisión genere algún cobro u gasto adicional, estos deberán ser asumidos por Blue Marlin.

(vi) sancionó a Blue Marlin con una multa total de 15,16 UIT de acuerdo con el siguiente detalle:

INFRACCIÓN	MULTA
Hizo creer a la denunciante que había ganado un premio (“Pack For Two”) con la finalidad que asista a una charla y firme el contrato de compraventa PEP925	11,16 UIT
Solicitó a la denunciante que lleve y muestre sus tarjetas de crédito para que participe en un bingo	4,00 UIT
TOTAL	15,16 UIT

(vii) ordenó a Blue Marlin que, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, cumpliera con pagar a la señora Centeno las costas ascendentes a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa;

(viii) dispuso la inscripción de Blue Marlin en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que dicha resolución quedara firme en sede administrativa; y,

(ix) remitió copia del expediente a la Comisión de Protección al Consumidor Nº 3, a fin de que adopte las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

4. Ante la apelación interpuesta por Blue Marlin, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) por Resolución 1752-

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

2019/SPC-INDECOPI del 26 de junio de 2019[2], resolvió declarar la nulidad parcial de las Resolución 1 del 30 de noviembre de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, y de la Resolución 2598-2018/CC2, por vulneración del Principio de Congruencia y del Debido Procedimiento, en el extremo que imputó y se pronunció, de manera independiente, sobre las conductas consistentes en que Blue Marlin: (i) habría hecho creer a la denunciante que había ganado un premio (Pack for Two) con la finalidad de que asista a una charla y firme el contrato de compraventa PEP925 y en dicha charla insistir a la denunciante ofreciéndole obsequios a fin de que suscriba el contrato de compra venta; y, (ii) habría solicitado a la denunciante que lleve y muestre sus tarjetas de crédito para que participe en un sorteo. Ello, en tanto de la lectura de la denuncia se desprendía que lo que la señora Centeno denunció no estaba referido a conductas independientes sino a la presunta utilización en general de métodos agresivos de venta por parte de la denunciada en el ofrecimiento de sus servicios, los mismos que debían ser analizados de manera conjunta, posteriormente a su correcta imputación. En consecuencia, se dispuso que la Secretaría Técnica de la Comisión efectúe una nueva imputación de cargos; y, emita un nuevo pronunciamiento.

5. Por Resolución 6 del 26 de diciembre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó en contra de Blue Marlin lo siguiente:

> ***"PRIMERO:*** *Admitir a trámite la denuncia del 18 de agosto de 2017, presentada por la señora Belinda Luz Centeno Visso contra Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción del artículo 58.1 de la Ley N° 29571, Código (…), en tanto el proveedor denunciado habría hecho creer a la denunciante que habría ganado un premio (Pack for Two) con la finalidad de que asista a una charla, a la cual le habría solicitado que lleve y muestre sus tarjetas de crédito para que participe en un sorteo, la cual concluyó con la suscripción del contrato de compraventa PEP925, en base a la insistencia y el ofrecimiento de obsequios."*

6. El 24 de febrero de 2020, Blue Marlin presentó sus descargos, señalando no tener responsabilidad por los hechos denunciados en su contra.

7. Mediante Resolución 1220-2020/CC2 del 24 de septiembre de 2020, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia interpuesta en contra de Blue Marlin por presunta infracción al numeral 58.1 del artículo 58° del Código, al no haber quedado acreditado que el proveedor denunciado haya hecho creer a la denunciante que ganó un premio (Pack For Two) con la finalidad de que asista a una charla, en la cual le solicitó que lleve y muestre

[2] Cabe señalar que, en la medida que la denunciante no impugnó los extremos donde se declaró infundada la denuncia interpuesta, estos quedaron consentidos. Ver considerando 6 de la Resolución 1752-2019/SPC-INDECOPI a foja 216 del expediente.

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

sus tarjetas de crédito para que participe en un sorteo, que concluyó con la suscripción del contrato de compraventa PEP925, en base a la insistencia y el ofrecimiento de obsequios. Asimismo, denegó la solicitud de medidas correctivas y pago de costas y costos solicitadas por la señora Centeno.

8. El 19 de octubre de 2020, la señora Centeno apeló la Resolución 1220-2020/CC2 del 24 de septiembre de 2020, señalando lo siguiente:

   (i) La Comisión pudo haber tomado en consideración como antecedente el reportaje emitido por un programa periodístico el 5 de junio de 2019, donde el Indecopi sancionó a cinco (5) agencias de viaje que usan la misma modalidad engañosa en sus estrategias comerciales para obtener indebidamente la venta de paquetes;
   (ii) solicitó que se requieran las grabaciones de las llamadas telefónicas y filmaciones que podrían corroborar lo expuesto en su denuncia, siendo que Blue Marlin respondió que contaban con la grabación; no obstante, cuando uno llamaría a la central, la grabadora señalada que las llamadas estarían siendo grabadas:
   (iii) presentó una declaración jurada de un asociado que no habría sido tomado en consideración como prueba, quien fue testigo del acoso que habría sufrido por parte del personal de la denunciada;
   (iv) de la grabación presentada por Blue Marlin se observaría que le leyeron el contrato rápido, mientras le daban los documentos para firmar;
   (v) se le otorgó un borrador del contrato para leer mientras le requerían sus tarjetas de crédito con la que se habría realizado el abono, pasando su tarjeta de crédito por el POS, para luego entregarle el contrato y pagaré, siendo que este último documento se encontraba escondido entre todos los papeles;
   (vi) el *Pack For Two* les fue otorgado para que asista a una charla y que no utilizó, charla a la cual no quiso asistir desde un principio, presionándosele para que lleve sus tarjetas de crédito, a tal punto de llevársele hasta la habitación donde se hospedaba para sacarlas y llevarla a la charla, donde le dijeron que las muestre para entregarle otro *Pack For Two* en el bingo, además de ayudar a una de las vendedoras para que gane su comisión;
   (vii) el Vacation Passport se le otorgaron para que no se retire y vendérsele el programa, dado que siempre informó que no se encontraba en condiciones económicas; no obstante, insistieron haciendo ajustes, colocando más cuotas y ofreciéndosele otro Vacation Passport (adicional) para su cónyuge, tomando la decisión en ese momento, en la medida que, si salía de la sala, no podría volver y otorgársele todos los beneficios;

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

(viii) existiría una carta notarial que remitió a la denunciada ejerciendo su derecho de restitución, en el plazo legal establecido; sin embargo, se pretendió que la recurrente solucione esta situación vendiendo el programa a otra persona, a efectos de recuperar el dinero invertido;
(ix) mientras esperaba que le brinden el Libro de Reclamaciones, personal de la denunciada la llamó telefónicamente para que se le devuelva una parte del dinero en canje y la otra parte se quedaría con ellos por gastos administrativos, lo cual no aceptó; y,
(x) posteriormente se le llamó insistentemente, a efecto de que acepte el canje, hasta comienzos del 2020 para evitar que se les sancione.

9. El 15 de enero de 2021, Blue Marlin absolvió el recurso de apelación presentado por la denunciante, señalando lo siguiente:

(i) El reportaje periodístico citado por la denunciante del 2019, no resultaría aplicable al presente caso, toda vez que se tratarían de hechos y sujetos distintos, además que, los hechos denunciados datan del año 2017, fecha anterior al citado reportaje;
(ii) las grabaciones de video con la cuales no contaba, ni contó su representada, al no haber cámaras de seguridad en la sala de ventas ubicadas en el Hotel El Pueblo, no tendrían relación alguna con las comunicaciones telefónicas ni con el hecho de si el *call center* grababa o no las mismas;
(iii) la declaración jurada de un tercero presentada por la denunciante, no brindaría mayor información que permitiría aclarar, ni aportar a la resolución del presente procedimiento, ni siquiera se expondría claramente quien sería dicha tercera persona, ni cual habría sido su participación en los hechos denunciados;
(iv) la presunta testigo no tendría capacidad resolutiva o facultad legal para determinar con una declaración, que fue testigo de los métodos comerciales que supuestamente habría usado en el presente caso para confundir o convencer a la denunciante, careciendo de valor dicha prueba;
(v) de la revisión integral de la grabación cuestionada por la denunciante, tampoco se apreciarían los hechos que manifiesta dicha parte y que habrían ocurrido al momento de la lectura de la verificación de los términos del contrato, demostrándose que lo narrado por la consumidora no resultaría acorde a lo que sucedió en el proceso de ventas del programa vacacional;
(vi) en relación al bono de descuento *Vacation Passport*, la labor de convencimiento y persuasión para la adquisición del Programa Vacacional que realizaba su personal no implicaría *per se* acoso,

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

influencia indebida o que sea una actitud dolosa que genere una disminución significativa de la libertad de elección del consumidor;

(vii) la función persuasiva se habría realizado bajo parámetros permitidos y lícitos con la denunciante, por tal motivo, dicha labor persuasiva no debería ser confundida con la supuesta coacción e influencia indebida, la cual estaría aludiendo la denunciante;

(viii) del contenido de la Carta Notarial del 7 de julio de 2017, remitida por la denunciante, se apreciaría que esta informó que no podría continuar con el Programa Vacacional por problemas económicos, siendo este el verdadero motivo de la resolución contractual, por lo que, los supuestos métodos comerciales agresivos serian solo una justificación para dar concluidas sus obligaciones económicas; y,

(ix) solicitó a la Sala, tener en consideración lo manifestado por la denunciante en la Carta Notarial del 7 de julio de 2017.

ANÁLISIS

I. Sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

a) Marco teórico general de estas prácticas comerciales

10. La difusión en el mercado de productos y servicios ha evolucionado por el desarrollo de técnicas sofisticadas de distribución y venta a los consumidores que, si bien tradicionalmente se realizan en establecimientos comerciales, en la actualidad las ventas también se dan por otros medios (correo electrónico, teléfono, de puerta en puerta, entre otros) aumentado de forma considerable la contratación masiva por parte de los consumidores. La promoción de ventas se constituye así, como un instrumento diseñado para estimular la compra de un producto o servicio.

11. Estos incentivos incluyen una extensa variedad de mecanismos de promoción, diseñados para generar una respuesta temprana o más poderosa del mercado. Así, mientras que la publicidad ofrece razones para comprar un producto o un servicio, la promoción de ventas ofrece razones para comprarlos *ahora*[3]*.* Por ello, en la actualidad un elevado volumen de operaciones de compra de productos de gran consumo se realiza bajo acciones de promoción dado que estas consiguen, en general, su objetivo de incrementar las ventas de los productos promocionados.

[3] KOTLER, Philip y Armstrong, Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. Cuarta Edición. Traducido del inglés de la obra *Marketing: An Introduction, Fourth Edition.* México, 2002. pp. 477.

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

12. Ahora bien, las denominadas *"ventas agresivas"* constituyen un derivado de los mencionados mecanismos de promoción. En este caso, la empresa se dirige directamente al consumidor, proponiéndole una compraventa en condiciones aparentemente ventajosas para él pero que, en muchos casos, luego de celebrado el acuerdo, se revelan en sorprendentemente ventajosas para el vendedor.

13. Una forma de emplear estas técnicas de venta consiste en inducir al cliente para que concurra a una dirección determinada a través del ofrecimiento de premios, en donde le espera un despliegue de recursos especialmente diseñados para hacer que el cliente olvide la recompensa prometida y convencerlo para que contrate un producto determinado. Apoyada por el manejo psicológico del potencial comprador, la empresa presenta las bondades del producto, la comparación con distintas alternativas, las ventajas de su adquisición, no dejando opciones para que el cliente se niegue a las tentadoras ofertas. Es tanta y tan prolongada la presión que ejercen los vendedores sobre el comprador, que este termina aceptando contratar por cansancio[4].

14. En ese contexto, como lo señala Guido Alpa, el consumidor se encuentra en una situación particularmente débil, no teniendo normalmente la posibilidad de probar el producto, de conocer anticipadamente sus cualidades, de verificar la existencia de las cualidades prometidas o de realizar útiles comparaciones con productos ofrecidos por otras empresas; y no poder recurrir al intervalo de tiempo que a menudo media entre el momento de la elección y el momento de la adquisición[5].

b) <u>Sobre la regulación de los métodos comerciales agresivos o engañosos en el ordenamiento jurídico peruano</u>

15. El numeral 1 del artículo 58° del Código establece el derecho que le asiste al consumidor de elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, que se ofrecen en el mercado, el cual tiene como sustento que, en tanto los consumidores conocen los productos o servicios que les resultan más convenientes en función de sus intereses y necesidades, son ellos quienes adoptarán las decisiones de consumo más eficientes en virtud de su autonomía privada.

---

[4] Cita de la Resolución 0539-2006/TDC-INDECOPI, haciendo referencia a información extraída de las revistas publicadas en Chile *"MasVIda"* y *"Quepasa"* cuya versión online puede encontrarse en www.masvida.cl y www.quepasa.cl.

[5] ALPA, Guido. Derecho del Consumidor. Título original: *Il diritto dei Consumatori.* Traducción: Juan Espinoza Espinoza. Gaceta Jurídica. Enero 2004. pp. 271-272.

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

16. Como correlato de este derecho, surge la obligación de los proveedores de no realizar prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor. En este contexto, el artículo 58° del Código establece que los métodos comerciales agresivos o engañosos son aquellas prácticas que merman de manera significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo[6].

17. Así, el mencionado artículo 58° del Código establece que califica como método comercial agresivo o engañoso toda práctica comercial que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

18. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin por presunta infracción del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, al considerar que no quedó acreditado que el proveedor denunciado hubiera hecho creer a la denunciante que ganó un premio (Pack For Two) con la finalidad de que asista a una charla, en la cual le solicitó que lleve y muestre sus tarjetas de crédito para que participe en un sorteo, que concluyó con la suscripción del contrato de compraventa PEP925, en base a la insistencia y el ofrecimiento de obsequios.

19. En su recurso de apelación, la señora Centeno señaló lo siguiente:

---

6 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 58º.- Definición y alcances.**
58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.
En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:
a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.
b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.
e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemercadeo, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.
f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.
58.2 La presente disposición comprende todo tipo de contratación de productos o servicios, sea efectuada mediante contratos dentro o fuera del establecimiento del proveedor, ventas telefónicas, a domicilio, por catálogo, mediante agentes, contratos a distancia, y comercio electrónico o modalidades similares.

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

(i) La Comisión pudo haber tomado en consideración como antecedente el reportaje emitido por un programa periodístico el 5 de junio de 2019, donde el Indecopi sancionó a cinco (5) agencias de viaje que usan la misma modalidad engañosa en sus estrategias comerciales para obtener indebidamente la venta de paquetes;

(ii) solicitó que se requieran las grabaciones de las llamadas telefónicas y filmaciones que podrían corroborar lo expuesto en su denuncia, siendo que Blue Marlin respondió que contaban con la grabación; no obstante, cuando uno llamaría a la central, la grabadora señalada que las llamadas estarían siendo grabadas;

(iii) presentó una declaración jurada de un asociado que no habría sido tomado en consideración como prueba, quien fue testigo del acoso que habría sufrido por parte del personal de la denunciada;

(iv) de la grabación presentada por Blue Marlin se observaría que le leyeron el contrato rápido, mientras le daban los documentos para firmar;

(v) se le otorgó un borrador del contrato para leer mientras le requerían sus tarjetas de crédito con la que se habría realizado el abono, pasando su tarjeta de crédito por el POS, para luego entregarle el contrato y pagaré, siendo que este último documento se encontraba escondido entre todos los papeles;

(vi) el *Pack For Two* les fue otorgado para que asista a una charla y que no utilizó, charla a la cual no quiso asistir desde un principio, presionándosele para que lleve sus tarjetas de crédito, a tal punto de llevársele hasta la habitación donde se hospedaba para sacarlas y llevarla a la charla, donde le dijeron que las muestre para entregarle otro *Pack For Two* en el bingo, además de ayudar a una de las vendedoras para que gane su comisión;

(vii) el Vacation Passport se le otorgaron para que no se retire y vendérsele el programa, dado que siempre informó que no se encontraba en condiciones económicas; no obstante, insistieron haciendo ajustes, colocando más cuotas y ofreciéndosele otro Vacation Passport (adicional) para su cónyuge, tomando la decisión en ese momento, en la medida que, si salía de la sala, no podría volver y otorgársele todos los beneficios;

(viii) existiría una carta notarial que remitió a la denunciada ejerciendo su derecho de restitución, en el plazo legal establecido; sin embargo, se pretendió que la recurrente solucione esta situación vendiendo el programa a otra persona, a efectos de recuperar el dinero invertido;

(ix) mientras esperaba que le brinden el Libro de Reclamaciones, personal de la denunciada la llamó telefónicamente para que se le devuelva una parte del dinero en canje y la otra parte se quedaría con ellos por gastos administrativos, lo cual no aceptó; y,

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

(x) posteriormente se le llamó insistentemente, a efecto de que acepte el canje, hasta comienzos del 2020 para evitar que se les sancione.

20. Del escrito de denuncia interpuesto por la señora Centeno se aprecia que la referida consumidora denunció la aplicación de métodos comerciales agresivos, siendo que mencionó entre varios puntos que: (i) Blue Marlin le insistió para que asista a una charla informativa para conocer los beneficios de la membresía al Programa Multivacacional Decameron, siendo que ante su negativa, dicho personal le ofreció regalarle un "*Pack For Two"* con dos (2) noches y tres (3) días de alojamiento gratis en cualquier hotel Decameron por solo asistir; (ii) ante su negativa de adquirir el programa, el representante de Blue Marlin le ofreció un *Vacation Passport* (4 días y 3 noches de alojamiento gratis en cualquier de los hoteles Decameron), precisando que, si salía de la sala, nada de lo que había ofrecido estaría disponible luego, lo cual evidenciaba la existencia de presión; y, (iii) se le solicitó que llevara y mostrara todas sus tarjetas de crédito a fin de que participe en un bingo donde podría ganar otro *Pack For Two*, siendo que cuantas más tarjetas, tenía mayores posibilidades de ganar, a lo cual accedió.

21. Al respecto, si bien la Comisión imputó algunas conductas de manera independiente, por Resolución 1752-2019/SPC-INDECOPI del 26 de junio de 2019[7], la Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución 1 del 30 de noviembre de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión, y de la Resolución 2598-2018/CC2, por vulneración del Principio de Congruencia y del Debido Procedimiento, en el extremo que imputó y se pronunció, de manera independiente, sobre las conductas consistentes en que Blue Marlin: (i) habría hecho creer a la denunciante que había ganado un premio (Pack for Two) con la finalidad de que asista a una charla y firme el contrato de compraventa PEP925 y en dicha charla insistir a la denunciante ofreciéndole obsequios a fin de que suscriba el contrato de compra venta; y, (ii) habría solicitado a la denunciante que lleve y muestre sus tarjetas de crédito para que participe en un sorteo.

22. Así, en dicho pronunciamiento, este Colegiado indicó que de la revisión del escrito de denuncia de la señora Centeno, la Sala apreciaba que, si bien la denunciante mencionó algunas de las conductas señaladas anteriormente también detalló otras conductas en las que habría presuntamente incurrido Blue Marlin; tales como la presunta presión para contratar, el afán porque la denunciante no abandone el lugar donde le estaban ofreciendo los servicios, la rapidez de la lectura del contrato; lo que lleva a la conclusión que el hecho

[7] Cabe señalar que, en la medida que la denunciante no impugnó los extremos donde se declaró infundada la denuncia interpuesta, estos quedaron consentidos. Ver considerando 6 de la Resolución 1752-2019/SPC-INDECOPI a foja 216 del expediente.

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

denunciado en el presente extremo está referido a la metodología empleada por el proveedor para que contrate sus servicios, esto es, el presunto empleo de métodos comerciales coercitivos en general por parte del proveedor.

23. En consecuencia, se dispuso que la Secretaría Técnica de la Comisión efectúe una nueva imputación de cargos; y, emita un nuevo pronunciamiento. Ello, en tanto tal análisis permitirá efectuar una valoración general de todo el proceso de contratación del servicio señalado por la señora Centeno en su denuncia.

24. Al respecto, si bien la Secretaría Técnica de la Comisión, al imputar la conducta, reiteró nuevamente las dos (2) primeras (no obstante, ahora colocadas en un mismo extremo); lo cierto es que también agregó en la imputación el elemento referido a la insistencia.

25. Por lo cual, en la línea de lo indicado por la Sala mediante Resolución 1752-2019/SPC-INDECOPI, a efectos de analizar la responsabilidad de Blue Marlin en el presente procedimiento, este Colegiado procederá a efectuar más que un análisis independiente, un análisis conjunto respecto a la presencia de elementos que puedan configurar la existencia de un método comercial agresivo en el presente caso; esto es, no solo evaluar si: (i) se habría hecho creer a la denunciante que había ganado un premio (Pack for Two) con la finalidad de que asista a una charla y firme el contrato de compraventa PEP925; (ii) se habría solicitado a la denunciante que lleve y muestre sus tarjetas de crédito para que participe en un sorteo; sino también si habría existido presión o insistencia para contratar por parte del personal, el mismo que constituye uno de los elementos que configuran un método comercial agresivo así como otros indicios que permitan esclarecer los hechos suscitados.

26. En su absolución al recurso de apelación, Blue Marlin alegó que, el reportaje periodístico citado por la denunciante del 2019 no resultaría aplicable al presente caso, toda vez que se tratarían de hechos y sujetos distintos, además que, los hechos denunciados datan del año 2017, fecha anterior al citado reportaje. Al respecto, si bien el referido reportaje data del 2019, es importante mencionar que existen varios pronunciamientos emitidos por la Sala sancionando a Blue Marlin por el empleo de métodos comerciales coercitivos por conductas similares incurridas en los años 2016, 2017 y 2018.

27. En tal sentido, y, teniendo en consideración que esta clase de conductas infractoras son de difícil probanza, esta Sala procederá a analizar todos los indicios que obren en el presente procedimiento, que puedan repetirse en otros procedimientos anteriores en periodos cercanos.

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

28. Si bien es importante precisar que no se podrá sancionar a Blue Marlin únicamente en función a la ocurrencia de conductas incurridas en otros procedimientos frente a otros consumidores, si resulta válido poder considerar como indicio de la veracidad de lo indicado por la denunciante, el hecho de que conductas similares se hayan verificado en otros procedimientos como modus operandi de Blue Marlin, siendo que en tal caso, no solo se deberán valorar los indicios, sino de manera conjunta también los medios probatorios que obran en el expediente.

29. Al respecto, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:

    (i) Contrato de Compraventa N° PEP925, Programa Multivacaciones Decameron del 23 de junio de 2017[8];
    (ii) Pagaré N° PEP925 libre de protesto, por US$ 4 200,00[9];
    (iii) documento denominado *"Multivacaciones Decameron entrega de documentos"*[10];
    (iv) documento denominado *"valores en dólares de todo incluido y/o servicios especiales"*[11];
    (v) documento denominado *"Verificación de los Términos del contrato del 23 de junio de 2017"*[12];
    (vi) un (1) ticket *"Pack for Two",* presentado por la denunciante junto con su escrito de denuncia[13];
    (vii) dos (2) *"Vacation Passport",* presentados por la denunciante junto con su escrito de denuncia[14];
    (viii) declaración jurada simple de la señora Lucia Valerio Santillán del 18 de agosto de 2017[15], a través del cual señala haber sido testigo de los métodos comerciales que Blue Marlin habría utilizado para confundir y convencer a la denunciante;

---

8 Ver foja 7 a 15 y 104 a 112 del expediente.

9 Ver foja 16, 17, 113 y 114 del expediente.

10 Ver foja 18, 19 y 119 del expediente.

11 Ver foja 20 del expediente.

12 Ver foja 21 a 24 y 115 a 119 del expediente.

13 Ver foja 50 del expediente.

14 Ver foja 51 y 52 del expediente.

15 Ver foja 26 del expediente.

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

(ix) Carta Notarial del 7 de julio de 2017, remitida por la denunciante y recibida por Blue Marlin el 10 de julio del mismo año[16]; por medio del cual solicita tener por concluido y disuelto el contrato de compraventa;
(x) reclamo interpuesto por la señora Centeno del 7 de julio de 2017, en el Libro de Reclamaciones Virtual de Blue Marlin, por medio del cual solicitó que se le devuelva el dinero abonado[17];
(xi) Carta del 15 de julio de 2017, remitida por Blue Marlin a la señora Centeno, a través del del cual se dio respuesta a la carta notarial de la denunciante[18];
(xii) dos (2) proyectos de convenio de resolución contractual del 11 y 15 de julio de 2017[19];
(xiii) proyecto de aceptación de propuesta del 15 de julio de 2017[20];
(xiv) Carta del 31 de julio de 2017, remitida por Blue Marlin a la señora Centeno[21], a través del del cual se dio respuesta al reclamo virtual interpuesto por la denunciante; y,
(xv) un (1) CD[22] conteniendo el audio que se elaboró durante la contratación de la señora Centeno y Blue Marlin, con una duración de 8 minutos con 27 segundo, correspondiente a la lectura del documento denominado "*Verificación de Términos del Contrato*".

30. Ahora bien, en relación a la Carta Notarial del 7 de julio de 2017, recibida por Blue Marlin el 10 de julio del mismo año; cabe señalar que, la denunciante señaló lo siguiente:

> *"(…)* ***yo decidí llamar a mi esposo para preguntar****, pero debido a un problema de transito él no podía hablarme y* ***le comunique al Sr. Ciro y le dije que volvería más tarde porque tenía que conversarlo con él****, pero* ***me dijo que no podía ser, que esa oferta solo me la daba en ese momento y que luego ya no podría obtener ningún beneficio, ni descuento porque ya había estado en la sala y las decisiones se tomaban en ese momento****, que luego no podían considerarme nada más. (…)*
>
> *Al final* ***de toda esta presión*** *y obviamente interés por los regalos y* ***el temor a que esa oferta no se repita,*** *accedí y lo primero que se hizo antes de entregarme los documentos, tales como contrato y ficha de inscripción****, dos***

16 Ver foja 27 a 29 y 258 a 260 del expediente.
17 Ver foja 40 y 41 del expediente.
18 Ver foja 30 a 33 del expediente.
19 Ver foja 34 a 38 y 45 a 49 del expediente.
20 Ver foja 39 del expediente.
21 Ver foja 42 a 44 del expediente.
22 Ver foja 282 del expediente.

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

> ***personas más trajeron el POS para pasar mi tarjeta de crédito*** *(…) por el total de 1,000 dólares americanos, el 23 de junio de a las 11:52 a.m. (…)*
>
> *Habiendo podido conversar con mi esposo al respecto, me comunicó de un problema que había tenido mientras conducía y que no estaba de acuerdo con que yo haya tomado la decisión de afiliarme al programa* ***sin haberlo conversado con él, para planificar los gastos adicionales que este me traería****.*
>
> *Que, al regresar a Lima, el día sábado 24 de junio, me encontré con un problema no previsto en el negocio que tengo, el mismo que mencioné en todo momento de la negociación y* ***también hice saber que tenía problemas económicos por ser este nuevo****."*
> *(…)*
> ***Volviendo a llamar el día lunes*** *comunicándome con un Sr. Christofer, al mismo que le explique lo sucedido y que debía desafiliarme y anular la membresía,* ***porque no estaba en condiciones económicas de asumir una nueva deuda****, que ya había llamado al banco para anular el pago hecho con mi tarjeta, ya que aún se encontraba en proceso y teniendo en cuenta que habían pasado solo dos días. Que me acercaría y entregaría todos los documentos y regalos adicionales que se me dio,* ***porque, no tenía dinero ni para asumir ese compromiso ni para hacer uso de los beneficios*** *(…)"* (sic)
>
> (subrayado y resaltado es nuestro)

31. De la valoración del citado documento, contrariamente a lo alegado por Blue Marlin en su escrito del 15 de enero de 2021, esta Sala observa que la señora Centeno manifestó que el 23 de junio de 2017, personal de la denunciada ejerció presión sobre ella, al informarle que si salía de la sala de ventas perdería todos los beneficios ofrecidos por Blue Marlin, lo cual le generó temor a perder los mismos, por lo cual, la denunciante tuvo que suscribir el contrato de compraventa en dicho momento, no tomando una decisión de consumo adecuada.

32. Lo expuesto, constituye a criterio de este Colegiado un indicio de que existió presión por parte del personal de Blue Marlin en contra de la señora Centeno para que suscriba el contrato de compraventa N° PEP925 el 23 de junio de 2017, en tanto que, de la referida carta se aprecia que: (i) al no poder comunicarse con su cónyuge, la consumidora comunicó al personal de la denunciada que regresaría más tarde, dado que, debía conversar con su esposo, siendo que el personal de Blue Marlin le comunicó que ello no podía ser, *dado que, las ofertas se las otorgaban para ese momento*, y, que luego ya no podría obtener algún tipo de beneficio u oferta, debido a que ya había estado en la sala de ventas y las decisiones se debían tomar en ese

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

momento; y, (ii) ante dicha presión y temor por no perder todas las ofertas otorgadas por Blue Marlin, tuvo que suscribir el contrato de compraventa, sin la previa consulta de su cónyuge de su situación económica, elementos que coinciden con el supuesto de hecho del empleo de métodos comerciales agresivos.

33. Si bien Blue Marlin ha señalado que la Sala debería tomar en cuenta que la señora Centeno en la citada carta informó que no podía continuar con el Programa Vacacional debido a los problemas económicos que tendría, siendo este el verdadero motivo de la resolución contractual; cabe señalar que, contrariamente a lo indicado por la proveedora, este Colegiado considera que si bien la señora señaló que tendría problemas económicos en la carta, también se desprende que estos no eran del todo nuevos, siendo que habrían sido comentados el personal, lo cual acreditaría indiciariamente también la situación de presión que esta sufrió para tomar una decisión de consumo en dicho momento sin considerar ello.

34. En este punto, es importante indicar que mediante Resolución 1686-2018/SPC de fecha 9 de julio de 2018, la Sala sancionó una conducta similar incurrida el 27 de enero de 2017, donde se verificó entre otras cosas, la conducta desplegada por el personal de Blue Marlin consistente en manifestar, en reiteradas ocasiones que, la oferta de precios expuesta en la charla informativa era únicamente aplicable para dicho momento, lo cual constituye una evidencia del referido modus operandi.

35. No obstante, esta Sala considera que, a efectos de analizar la responsabilidad de la denunciada en el presente caso, la misma que ha sido sancionada en otras oportunidades por el empleo de métodos comerciales agresivos será necesario identificar otros indicios que permitan acreditar que el modus operandi empleado por dicho proveedor en otras oportunidades también fue empleado respecto de la señora Centeno.

36. Así tenemos también en el presente caso, un CD el cual contiene un audio elaborado durante la contratación de la señora Centeno y Blue Marlin, correspondiente a la lectura del documento denominado "*Verificación de Términos del Contrato*".

37. Así, de la valoración del mismo, esta Sala considera que, contrariamente a lo señalado por la Comisión, la lectura de los términos contractuales por parte del personal de Blue Marlin fue de manera rápida, es decir no idónea, siendo que, si bien posteriormente hay una ligera disminución, ello no resulta suficiente, a efectos de que la señora Centeno pueda comprender de manera idónea todos los términos y condiciones de la contratación, más allá de que

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

esta señaló su conformidad en cada pausa realizada por el personal de la denunciada.

38. En este punto es importante agregar que la señora Centeno señaló en su escrito de denuncia que "*se me entregó una hoja de autorización de uso de mi tarjeta de crédito para ser firmado y un modelo de contrato para ser leído, pues sería el mismo que imprimirían para luego firmar. Una vez impreso el contrato, se acercó el supervisor con una grabadora de voz y los documentos para firmar. Entre los cuales (…) el modelo de contrato que ya había leído, pero con mis datos";* cabe señalar que, la señora Centeno también señaló que *"empezó a grabar mientras firmaba al final de cada hoja como se había indicado, haciéndome preguntas a las cuales yo debía contestar de acuerdo, preguntas entre las cuales pude entender algo, debido a la rapidez de la lectura (…)".*

39. En ese sentido, se advierte que debido a la rapidez de la posterior lectura de los términos de verificación–cuestión que se encuentra corroborada del audio contenido en el CD que obra en el expediente– ésta no pudo entender de forma completa todos los términos y condiciones.

40. Al respecto, resulta importante indicar que dicho elemento también constituye otro indicio de la configuración de un método comercial agresivo, siendo este parte del *modus operandi* que emplea usualmente esta empresa para poder colocar sus productos a los consumidores.

41. En este punto, corresponde indicar también que por Resolución 3399-2018/SPC-INDECOPI del 5 de diciembre de 2018, la Sala ha sancionado a Blue Marlin por conductas similares incurridas el 4 de enero de 2017, donde se constató, entre otras infracciones, la conducta desplegada por el personal de Blue Marlin consistente en la lectura rápida de los términos contractuales al consumidor, lo cual constituye también una evidencia del referido modus operandi.

42. Cabe precisar en este punto que, un consumidor tiene la legítima expectativa de poder leer y entender los términos de un contrato en un ambiente adecuado, más aún cuando se trata de un servicio que contiene una mediana variedad de condiciones económicas, las cuales precisan de un entendimiento pleno para su consentimiento. En ese sentido, al margen que existan consumidores que asienten ante las preguntas de un promotor o vendedor, ello no determina que la comprensión de las condiciones haya sido óptima, pues los factores exógenos pueden influir en ello, como en el presente caso en concreto la lectura rápida del contrato, lo cual ha quedado debidamente acreditado en el presente caso.

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

43. Por otro lado, resulta responsabilidad del administrado garantizar que el traslado de sus ofrecimientos se realice en un ambiente propicio y de la manera más clara posible a los consumidores, a efectos de que puedan captar la información que se le proporciona, más aún si se considera que ya existen pronunciamientos por parte de Indecopi, en los cuales se le indicó a Blue Marlin que exponer a los consumidores a lecturas rápidas de los términos contractuales y otras circunstancias (como exponerlos a ambientes bulliciosos), representaba una acción que implicaba la comisión de un método comercial agresivo.

44. A mayor abundamiento, obra en el expediente, copia de una declaración jurada simple de la señora Lucia Valerio Santillán del 18 de agosto de 2017, quien señaló haber sido testigo de los métodos comerciales que Blue Marlin habría utilizado para confundir y convencer a la señora Centeno para que se haga socia del Programa Multivacacional Decameron, conforme se señaló en la denuncia, estando presente desde el principio hasta el final. Al respecto, si bien la denunciante no precisó el tipo de vinculación con la citada testigo, este Colegiado considera que dicha prueba también constituiría un indicio de los métodos comerciales agresivos empleados por la denunciada.

45. Si bien Blue Marlin ha cuestionado dicha declaración señalando que la misma no brindaría mayor información que permitiría aclarar, ni aportar a la resolución del presente procedimiento; conforme se ha señalado en el párrafo precedente, dicho documento constituye otro indicio, el cual será evaluado en conjunto con los otros indicios citados en párrafos precedentes.

46. Finalmente, esta Sala considera que si bien no ha quedado acreditado de manera fehaciente que Blue Marlin haya generado a la denunciante la impresión de haber ganado un premio (Pack For Two), el cual se encontraba condicionado a la participación de una charla informativa en la cual ofrecía su programa vacacional *"Multivacaciones Decameron"* y haya solicitado que la denunciante lleve y muestre sus tarjetas de crédito para que participe en un sorteo; lo cierto es que, obran en el expediente documentos que constituyen bonos de descuentos denominados *"Pack For Two"* y *"Vacation Passport",* que guardan coincidencia con los documentos empleados normalmente por esta empresa en otras oportunidades para el empleo de métodos comerciales agresivos, lo cual también constituye un indicio de la aplicación del mismo *modus operandi.*

47. En virtud a las consideraciones expuestas, y, de la valoración conjunta de todos los indicios que se desprenden en el presente caso; considerando que esta clase de conductas infractoras son de difícil probanza, esta Sala

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

considera que corresponde revocar la resolución venida en grado, que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Blue Marlin por presunta infracción al numeral 58.1 del artículo 58° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, al haberse acreditado la aplicación de métodos comerciales agresivos en contra de la denunciante, lo cual concluyó con la suscripción del contrato de compraventa PEP925, en base a la insistencia y el ofrecimiento de obsequios.

Sobre la medida correctiva

48. El artículo 114º del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores[23].

49. El artículo 115° del Código se detallan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras entre las que se encuentra ordenar al denunciado que cumpla con devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias[24].

50. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es resarcir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa, mientras que las

[23] **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.

[24] **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 y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

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

complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente[25].

51. En su escrito de denuncia, la señora Centeno solicitó que se ordene a la denunciada la devolución de su dinero abonado por la contratación del Programa Vacacional.

52. Al respecto, esta Sala ha determinado la responsabilidad administrativa de Blue Marlin por infracción al numeral 58.1 del artículo 58° del Código. En ese sentido, corresponderá determinar si corresponde otorgar la medida correctiva solicitada por la señora Centeno.

53. Cabe precisar que, en este procedimiento, se verifica que, la fecha de suscripción del contrato de compraventa fue el 23 de junio de 2017, siendo que, de la revisión de la Carta Notarial del 7 de julio de 2017, remitida por la denunciante a Blue Marlin (recibida el 10 de julio de 2017) se desprende que la señora Centeno señaló que el lunes 26 de junio del 2017, esto es tres (3) días calendarios después solicitó telefónicamente su desafiliación y anulación de la membresía, cuestión que no ha sido negada por la denunciada expresamente en el presente procedimiento. En ese sentido, se constata que, en el presente caso, la solicitud de desafiliación se dio con anterioridad a los siete (7) días que establece la norma.

54. En ese sentido, a fin de revertir los efectos de la conducta infractora en el presente caso, esta Sala considera que corresponde ordenar a Blue Marlin en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

    - Anular y devolver el Pagaré PEP925, Libre de Protesto por US$ 4 200,00; y,
    - devolver a la señora Centeno la suma de US$ 1 000,00 importe pagado por la adquisición del Programa Vacacional, más los intereses legales correspondientes generados hasta la fecha de cumplimiento de la referida medida correctiva.

55. Finalmente, se informa a Blue Marlin 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

[25] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116º.- 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 (...).

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

una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, a la señora Centeno que, deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI[26].

Sobre la graduación de la sanción

56. El artículo 112º 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, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar[27].

57. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.

58. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe

---

[26] **RESOLUCIÓN 076-2017-INDECOPI/COD. APRUEBAN DIRECTIVA 006-2017/DIR-COD-INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR". 4.8. DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS.**
En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.
En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutivo de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

[27] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°. - Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**
Al graduar la sanción, el Indecopi 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.
(…).

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

asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.

59. Conforme se ha señalado en párrafos precedentes, mediante la presente resolución, se ha declarado fundada la denuncia contra Blue Marlin por la aplicación de métodos comerciales agresivos en contra de la denunciante, por lo cual corresponde imponer la sanción correspondiente.

    a) **Naturaleza del perjuicio causado:** estamos frente a un daño no patrimonial, consistente en un daño moral, en tanto se mermó la voluntad de la consumidora con la finalidad de conseguir su afiliación al Programa Vacacional;
    b) **daño resultante de la infracción:** la implementación de métodos comerciales agresivos, en contra de la denunciante, lo cual concluyó con la suscripción del contrato de compraventa PEP925, en base a la insistencia y el ofrecimiento de obsequios;
    c) **Beneficio ilícito:** representado por el ahorro del proveedor en no haber implementado los mecanismos para evitar incurrir en esta conducta infractora;
    d) **Daño generado al mercado:** la conducta verificada genera consecuencias negativas en el mercado, pues produce desconfianza hacia los proveedores de ese tipo de servicios; y,
    e) **Probabilidad de detección:** es baja, los hechos relacionados al uso de métodos comerciales agresivos son de difícil probanza para el consumidor.

60. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior párrafo, corresponde sancionar a Blue Marlin con una multa de 6 UIT[28] por la conducta verificada en la presente instancia.

61. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG, se requiere a la denunciada el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Sub Gerencia de

[28] Cabe señalar que la cuantía de la multa impuesta coincide con otras impuestas por infracciones similares en contra de la denunciada. Ver Resoluciones 301-2019/SPC-INDECOPI del 20 de febrero de 2019, 2318-2019/SPC-INDECOPI del 26 de agosto del 201, 3264-2019/SPC-INDECOPI del 20 de noviembre de 2019, 3672-2019/SPC-INDECOPI del 23 de diciembre de 2019, entre otras.

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

Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre las costas y costos del procedimiento

62. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante[29].

63. El rembolso de las costas[30] y costos[31] en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la ley.

64. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Blue Marlin por infracción al numeral 58.1 del artículo 58° del Código, por la aplicación de métodos comerciales agresivos. Por lo tanto, corresponde condenar a la denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Centeno.

Sobre la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones (RIS) del Indecopi

65. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente

---

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

30 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410º.- Costas.**
Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

31 **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411º.- Costos.**
Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

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

registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución[32].

66. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Blue Marlin por la infracción al numeral 58.1 del artículo 58° del Código, por la aplicación de métodos comerciales agresivos.

67. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de la denunciada en el RIS, por la conducta infractora antes referida.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 1220-2020/CC2 del 24 de septiembre de 2020, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Belinda Luz Centeno Visso contra Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción al numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Ello, al haberse acreditado la aplicación de métodos comerciales agresivos, en contra de la denunciante, lo cual concluyó con la suscripción del contrato de compraventa PEP925, en base a la insistencia y el ofrecimiento de obsequios.

SEGUNDO: Ordenar a Blue Marlin Beach Club S.A., en calidad de medida correctiva reparadora que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:

- Anular y devolver el Pagaré PEP925, Libre de Protesto por US$ 4 200,00.

- Devolver a la señora Belinda Luz Centeno Visso la suma de US$ 1 000,00 importe pagado por la adquisición del Programa Vacacional, más los intereses legales correspondientes generados hasta la fecha de cumplimiento de la referida medida correctiva.

Finalmente, se informa a Blue Marlin Beach Club S.A. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 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

[32] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones**.
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

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

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. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora Belinda Luz Centeno Visso deberá comunicarlo a la primera instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

TERCERO: Sancionar a Blue Marlin Beach Club S.A. con una multa de 6 UIT por infracción al numeral 58.1 del artículo 58° del Código de Protección y Defensa del Consumidor

CUARTO: Requerir a Blue Marlin Beach Club S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS[33], precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Condenar a Blue Marlin Beach Club S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Belinda Luz Centeno Visso.

SEXTO: Disponer la inscripción de Blue Marlin Beach Club S.A. 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

[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.

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