



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



Firmado digitalmente por VILLA
GARCIA VARGAS Javier Eduardo
Raymundo FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.09.2022 09:49:05 -05:00

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL
INDECOPI DE PIURA
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTE : YRALDA ESTHER RAMOS MONCADA
DENUNCIADA : BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.
MATERIAS : NULIDAD
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O
ENGAÑOSOS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución que concedió el recurso de apelación interpuesto por la señora Yralda Esther Ramos Moncada con relación a la falta de información oportuna sobre el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho extremo del referido recurso. Ello, en tanto la parte denunciante cuestionó dicho extremo declarado infundado por primera instancia sin sustentar el agravio ni identificar el vicio o error de hecho o de derecho contenido en la resolución cuestionada.*

Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Yralda Esther Ramos Moncada contra Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción de los literales a) y f) del artículo 58°.1 del 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 PS9879, en base a la insistencia, el ofrecimiento de obsequios y un ambiente no idóneo para la suscripción del contrato.

SANCIÓN: 6 UIT

Lima, 14 de setiembre de 2022

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito de fecha 20 de marzo de 2018, la señora Yralda Esther Ramos Moncada (en adelante, la señora Ramos) interpuso una denuncia contra Blue Marlin Beach Club S.A.¹ (en adelante, Blue Marlin) por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (i) El 17 de marzo de 2018, a las 19:00 horas, un representante de Blue Marlin acudió a su domicilio para invitarla a conocer el hotel junto con su familia;
- (ii) era importante agregar que, en dicha oportunidad, el representante de Blue Marlin en ningún momento le informó sobre la venta de paquetes turísticos;
- (iii) el 18 de marzo de 2018, se dirigió al hotel con su esposo y sus dos hijas, siendo recibida en dicho lugar por otro representante de Blue Marlin;
- (iv) al ingresar al auditorio, una señorita le preguntó si tenía tarjeta de crédito, a lo cual respondió que “sí” y luego de hacerle muchas preguntas, la invitó a jugar un Bingo para concursar por una promoción del hotel, sin embargo, no ganó;
- (v) posteriormente, la señorita le presentó a otro representante de Blue Marlin, quien la condujo a otra área a fin de que pudieran tomar un desayuno gratuito con su familia;
- (vi) luego del desayuno, la condujo de vuelta al auditorio en donde le hizo muchas preguntas (como cuánto gastaban en vacaciones al año) y le ofreció un servicio denominado “Multivacaciones”;
- (vii) ante su negativa de contratar el servicio, el representante le insistió y la trasladó a un cuarto pequeño en el que reproducían videos sobre todos los hoteles con los que contaba el proveedor;
- (viii) después, fue conducida nuevamente al auditorio y el representante insistió en la venta del servicio de “Multivacaciones”;
- (ix) debido a su negativa de contratar el servicio, el representante le presentó a una tercera persona, quien empezó a explicarle el costo de todos los paquetes;
- (x) éste le mostró un paquete estudiantil que costaba US\$ 8 000,00 por el plazo de veinte años, teniendo que pagar US\$ 2 900,00 al contado en un año y US\$ 80,00 de manera mensual;
- (xi) sin embargo, omitieron informarle que, además de los US\$ 2 900,00 debitados de su tarjeta, debía pagar una diferencia de US\$ 5 000,00;
- (xii) se le olvidó los US\$ 5 000,00 restantes cuando le obsequiaron 30% de descuento en cualquiera de los hoteles denominado “Decapack”;
- (xiii) la denunciada le debitó de su tarjeta de crédito la suma de US\$ 2 900,00 sin indicarle el tipo de cambio, el rol de pagos ni que tenía que firmar una letra de cambio;
- (xiv) luego, se le invitó a la piscina y se le manifestó que posteriormente debía firmar el contrato una vez que todo estuviera debitado;
- (xv) pasó a una sala a firmar el contrato con otra persona quien, grabadora en mano, hacía preguntas a las cuales respondió;
- (xvi) se le entregó el rol de pagos luego de firmado el contrato; sin embargo, no se le explicó el documento y, de haberlo hecho, fue confuso ya que fue atendida por una y otra persona;
- (xvii) los vendedores estaban muy preparados para seducir al cliente;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (xviii) le insistieron durante aproximadamente cuatro horas, pese a que sus hijas estaban aburridas; y,
- (xix) finalmente, la hicieron sentirse culpable por no poder darles unas mejores vacaciones.
2. En mérito de lo anterior, por Resolución 1 del 18 de mayo de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión) admitió a trámite la denuncia interpuesta contra Blue Marlin por la comisión de las siguientes presuntas infracciones:
- (i) Por presunta infracción de los literales a) y f) artículo 58°.1 del Código, en tanto la denunciada habría utilizado métodos de venta agresivos o engañosos para la afiliación de la señora Ramos al programa estudiantil Decameron, lo que podría significar una infracción al deber de no realizar prácticas que mermen significadamente la capacidad de elección de los consumidores a través del acoso, coacción e influencia indebida; y,
 - (ii) por presunta infracción del literal b) del artículo 1°.1 y 2° inciso 1 y el artículo 2° del Código, en tanto la denunciada no habría informado oportunamente a la señora Ramos que debía firmar una letra de cambio por el paquete estudiantil y que además de los US\$ 2 900,00 debitados de su tarjeta debía pagar una diferencia de US\$ 5 000,00.
3. El 14 de junio de 2018, Blue Marlin presentó sus descargos manifestando lo siguiente:
- (i) No se ofreció ningún premio a la denunciante ni se le hizo creer que había ganado alguno, siendo que esta señaló de manera expresa que fue invitada a la presentación del programa vacacional y que acudió de forma voluntaria;
 - (ii) según el tríptico de invitación, por la asistencia se le entregaría un bono denominado "Pack for two". Este fue entregado cuando acudió y no era un premio (no se condicionó su entrega a la conclusión de la presentación del Programa Vacacional ni a la contratación de un paquete);
 - (iii) luego de la presentación inicial, se le consultó a la denunciante y a su esposo si estaban interesados en continuar con la presentación, siendo que en caso no lo hubieran estado pudieron haberse retirado con el bono regalado;
 - (iv) no era verdad que fue llevada con mentiras a un lugar donde había vendedores muy preparados para seducir al cliente ya que la denunciante conocía el propósito de la invitación; por lo que, le correspondía a ella decidir si asistía o no y permanecer o retirarse;
 - (v) no hubo acoso ni influencia indebida, siendo que su personal trataría de forma correcta y educada a los clientes, sin violentar, intimidar ni coaccionar;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (vi) no hubo presión que pudiera afectar a la denunciante, sino una manifestación de la función persuasiva que todo vendedor ejerce ante un cliente interesado en adquirir el producto o servicio ofrecido;
 - (vii) antes de la firma del contrato se realizó una verificación de términos y condiciones en la que se consignó, entre otras cosas, el monto total del Programa Vacacional, los gastos de derecho de afiliación y la membresía anual;
 - (viii) en el momento en el que se realizó la grabación como parte del procedimiento de venta, la denunciante firmaba cada uno de los numerales del documento denominado “Verificación de los Términos del contrato”;
 - (ix) adicionalmente, la denunciante firmó el documento denominado “Solicitud del Programa” en el que se detalló el resumen de los términos acordados y sirvió para la elaboración del contrato. En dicho documento se consignó el monto inicial y el saldo a pagar, número de cuotas y fecha en la que se empezaría a pagar;
 - (x) no se firmó una letra de cambio sino un pagaré PS9879 que sería devuelto cuando se cumpliera con el pago del saldo del valor del contrato; y,
 - (xi) en la cláusula octava del contrato, se estableció de manera expresa que se emitiría un pagaré ya que existía un saldo por pagar.
4. El 31 de octubre de 2018, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión) emitió la Resolución 986-2018/INDECOPI-PIU, mediante la cual resolvió lo siguiente:

“PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Yralda Esther Ramos Moncada contra Blue Marlin Beach Club S.A. por presunto incumplimiento al artículo 58 inciso 1 literal a) y f) del Código del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que Blue Marlin haya utilizado métodos de venta agresivos o engañosos para la afiliación de la señora Ramos al programa estudiantil de Decameron.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por la señora Yralda Esther Ramos Moncada contra Blue Marlin Beach Club S.A. por presunto incumplimiento al artículo 1° inciso 1° literal b) y 2° inciso 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que Blue Marlin sí informó oportunamente a la señora Ramos que debían firmar una letra de cambio por el paquete estudiantil y que además de los US\$2,900.00 debitados de su tarjeta debía pagar una diferencia de US\$5,000.00.

TERCERO: Declarar improcedentes las solicitudes de medidas correctivas, y de liquidación de costas y costas, por resultar accesorias al pronunciamiento principal (...).”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

5. Ante el recurso de apelación presentado por la señora Ramos, mediante Resolución 1920-2019/SPC-INDECOPI del 15 de julio de 2019, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) emitió el siguiente pronunciamiento:

“PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 18 de mayo de 2018 –emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura– y de la Resolución 986-2018/INDECOPI-PIU del 31 de octubre de 2018 –emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura–, en los extremos que:

- (i) *Imputó y se pronunció, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Blue Marlin Beach Club S.A. habría cometido una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1 literal b) y 2° inciso 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría informado oportunamente a la señora Yralda Esther Ramos Moncada que, además de los US\$ 2 900,00 debitados de su tarjeta, debía pagar una diferencia de US\$ 5 000,00 por vulneración al principio de congruencia. Ello, al haberse imputado y pronunciado sobre un hecho no denunciado, quedando subsistente únicamente el extremo referido a que la denunciada no habría informado oportunamente a la denunciante que debía firmar una letra de cambio por el paquete estudiantil. En ese sentido, se dispone el archivo de dicho extremo;*
- (ii) *omitió imputar y pronunciarse, respectivamente, sobre la conducta consistente en que Blue Marlin Beach Club S.A. habría cometido una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1 literal b) y 2° inciso 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría informado oportunamente a la denunciante sobre el tipo de cambio y el rol de pagos, por vulneración al principio de congruencia procesal. En ese sentido, se solicita a la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura que impute dichos cargos a la brevedad posible; y, posteriormente, que la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura emita un pronunciamiento a la brevedad.*

SEGUNDO: Declarar la nulidad de la Resolución 986-2018/INDECOPI-PIU del 31 de octubre de 2018 emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, por vulneración al principio de congruencia, en tanto la Comisión:

- (i) *Omitió pronunciarse sobre los siguientes hechos que fueron denunciados por la señora Ramos como parte del presunto método comercial agresivo: (a) la insistencia prolongada por parte del personal de la denunciada; (b) el hecho de que el dependiente*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

enfaticó en las sumas de US\$ 2 900,00 al contado en un año y US\$ 80,00 al mes, desviando la atención de la denunciante de la diferencia restante (US\$ 5 000,00); (c) el obsequio de un bono “Decapack”; (d) el hecho de que se le requirió el cobro antes de la firma de contrato; (e) el hecho de que se le brindó información confusa sobre el rol de pagos; (f) la presencia de vendedores muy preparados para seducir al cliente; y, (g) el hecho de haberle generado un sentimiento de culpa por no poder adquirir mejores vacaciones; y,

- (ii) *se pronunció sobre el obsequio del bono “Pack for two” como parte del método comercial agresivo pese a no estar incluido en la denuncia. En consecuencia, se archiva dicho extremo.*

En ese sentido, se solicita a la Comisión que emita un nuevo pronunciamiento a la brevedad posible, sobre dicho extremo, analizando de manera conjunta todas las conductas denunciadas en este punto.

TERCERO: *Declarar que esta la Sala Especializada en Protección al Consumidor no puede pronunciarse sobre la conducta consistente en que Blue Marlin Beach Club S.A. habría cometido una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1 literal b) y 2° inciso 1 y 2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no habría informado oportunamente (esto es, antes del cobro y firma del contrato) sobre la firma de una letra de cambio ya que esto está supeditado (estrechamente vinculado) al análisis que haga la Comisión respecto a si, en el presente caso, se hizo el cobro del servicio antes de la firma del contrato (conducta enmarcada en el método comercial agresivo). Por consiguiente, corresponde que la Comisión realice un nuevo pronunciamiento al respecto.”*

6. Por Resolución 3 del 11 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia presentada por la señora Ramos contra Blue Marlin por presunta infracción del literal b) del artículo 1°.1 y el artículo 2° del Código, en tanto la denunciada no habría informado oportunamente a la señora Ramos sobre el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil.
7. El 3 de enero de 2020, Blue Marlin presentó sus descargos.
8. Mediante Resolución 321-2020/INDECOPI-PIU del 27 de agosto de 2020, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:
 - (i) Declaró infundada la denuncia presentada contra Blue Marlin como presunta infracción del artículo 58 inciso 1 literal a) y f) del Código, en tanto no quedó acreditado que haya utilizado métodos de venta agresivos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- o engañosos para la afiliación de la señora Ramos al programa estudiantil de Decameron²; y,
- (ii) declaró infundada la denuncia presentada contra Blue Marlin como presunta infracción del artículo 1° inciso 1° literal b) y 2° inciso 1 y 2 del Código, en tanto quedó acreditado que sí informó oportunamente a la señora Ramos el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil.
9. El 1 de octubre de 2020, la señora Ramos interpuso recurso de apelación contra la Resolución 321-2020/INDECOPI-PIU, en virtud de los siguientes argumentos²:
- (iii) La Comisión no había tenido en cuenta que Blue Marlin le creó la expectativa de que podía ganar el Bingo, al ofrecer grandes premios e insistirle en participar de dicho juego;
 - (iv) en el audio proporcionado por la denunciada, se podía advertir que sus preguntas fueron efectuadas en forma de interrogación, ya que no le quedaba clara la información sobre la deuda a cancelar;
 - (v) en dicho audio también se podía apreciar que en ningún momento declaró frases como “comprendido todos los términos”, “estoy de acuerdo”, entre otras, porque no recibió una adecuada información; y,
 - (vi) los representantes de la denunciada que la atendieron en el hotel, en todo momento crearon un “mea culpa” en su persona por no poder ofrecerle un viaje a sus hijas cuando tenía la capacidad económica para hacerlo.
10. El 28 de junio de 2022, Blue Marlin absolvió el recurso de apelación presentado por la señora Ramos, en base a los siguientes argumentos:
- (i) El Bingo solo pretendía que las personas pasaran un momento ameno, mas no se garantizaba que obtuvieran algún premio;
 - (ii) en la grabación se podía constatar que en ningún momento se causó alguna molestia en la denunciante, sino -por el contrario- la lectura de los términos del contrato se realizó con normalidad y en un ambiente cordial; y,
 - (iii) habían quedado consentidas algunas conductas no cuestionadas por la denunciante en su recurso de apelación, tales como (a) el ofrecimiento de un desayuno gratis; (b) un certificado del 30% en cualquiera de sus hoteles y una promoción “Decapack”; (c) el hecho de que le cobraron

² Cabe precisar que en la Resolución 1920-2019/SPC-INDECOPI del 15 de julio de 2019, la Sala declaró -entre otros- que no podía pronunciarse sobre la conducta consistente en que Blue Marlin habría cometido una presunta infracción de los artículos 1° inciso 1 literal b) y 2° inciso 1 y 2 del Código, en tanto no habría informado oportunamente (esto es, antes del cobro y firma del contrato) sobre la firma de una letra de cambio ya que esto está supeditado (estrechamente vinculado) al análisis que haga la Comisión respecto a si, en el presente caso, se hizo el cobro del servicio antes de la firma del contrato (conducta enmarcada en el método comercial agresivo), motivo por el que dispuso que correspondía que la Comisión realice un nuevo pronunciamiento al respecto.

En ese sentido, fue en el marco del análisis de dicha conducta que la primera instancia precisó que la cliente conocía de la firma de dicho título valor, precisando en el considerando 29 de dicha decisión que “*en el audio también se aprecia que la señora Ramos tuvo conocimiento de la suscripción del pagaré por el saldo del 70%, desvirtuándose, así, su alegación de que no se les informó el saldo que debían pagar de US\$ 5,000.00.*”

M-SPC-13/1B

7/32



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

antes de firmar el contrato; le realizaron preguntas y sin reaccionar contestaron que sí; (d) brindaron el rol de pago de dicha tarjeta después de firmar el contrato; tenían vendedores muy preparados para “seducir” a los clientes; (e) la insistencia durante 4 horas para que contraten; y, (f) le generaron un sentimiento de culpa por no poder adquirir mejores vacaciones.

ANÁLISIS

Cuestión previa: Sobre la improcedencia parcial del recurso de apelación planteado por la denunciante

11. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO de la LPAG) establece que los actos contrarios a ley son nulos de pleno derecho³.
12. El artículo 220° del TUO de la LPAG señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto para que eleve lo actuado al superior jerárquico⁴.
13. Así, en términos de Martín Tirado «*cabe plantear este recurso cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando la controversia esté basada en fundamentos de puro derecho*»⁵.
14. En la misma línea, Farfán Sousa manifiesta que «*la finalidad de un administrado al interponer un recurso administrativo no es otra que la de obtener la nulidad o la modificación de una actuación administrativa en cierto sentido. (...) Ahora bien, debe quedar claro también que la fundamentación que lleve a cabo el administrado respecto de las razones que sustentan su impugnación puede responder a fundamentos de hecho y de derecho*»⁶.

³ **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:

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

⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 220°.- Recurso de apelación.** - El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁵ **Martín Tirado, Richard.** En: Círculo de Derecho Administrativo N° 9. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 09, 2010, p. 215-231.

⁶ **Farfán Sousa, Ronnie.** En: Forseti Revista de Derecho N° 2. Lima, N° 02, 2015, p. 223-251.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

15. Por su parte, los artículos 358° y 366° del Código Procesal Civil⁷, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos⁸, establecen como requisito de procedencia del recurso de apelación, la identificación del vicio o error de hecho o derecho contenido en la resolución cuestionada y el sustento de la pretensión impugnatoria. De no cumplirse con el referido requisito el recurso podrá ser declarado improcedente por el superior jerárquico.
16. A su vez, el artículo 367° del Código Procesal Civil⁹ indica que la apelación que no tenga fundamento o no precise agravio, será declarada improcedente de plano por el superior jerárquico.
17. En ese sentido, de acuerdo con la regulación prevista en el TUO de la LPAG¹⁰ y el Código Procesal Civil, una apelación se interpone cuando la pretensión del administrado esté sustentada en una diferente interpretación de las pruebas producidas o ante cuestiones de puro derecho, debiendo para ello sustentarse el agravio originado.
18. Cabe precisar que ello no consiste en un mero rigorismo, sino en la exigencia de un aspecto fundamental para la interposición de la apelación; por tanto, el razonamiento antes expuesto no involucra una transgresión al Principio de Informalismo contenido en el artículo IV, numeral 1.6 del Título Preliminar del TUO de la LPAG que dispone que *«Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser*

⁷ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 358°.- Requisitos de procedencia de los medios impugnatorios. -**
El impugnante fundamentará su pedido en el acto procesal en que lo interpone, precisando el agravio y el vicio o error que lo motiva. El impugnante debe adecuar el medio que utiliza al acto procesal que impugna.
(...)

Artículo 366°.- Fundamentación del agravio. - El que interpone apelación debe fundamentarla, indicando el error de hecho o de derecho incurrido en la resolución, precisando la naturaleza del agravio y sustentando su pretensión impugnatoria.

⁸ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. DISPOSICIONES FINALES. Primera.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.**

⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 367°.- Admisibilidad e Improcedencia.-** (...) La apelación o adhesión que no acompañen el recibo de la tasa, se interpongan fuera de plazo, que no tengan fundamento o no precisen agravio, serán de plano declaradas inadmisibles o improcedentes, según sea el caso. (...) El superior también puede declarar inadmisibile o improcedente la apelación, si advierte que no se han cumplido los requisitos para su concesión. En este caso, además, declarará nulo el concesorio.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 124°.- Requisitos de los escritos**

Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

(...)

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

Artículo 221°.- Requisitos del recurso. El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 124.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

subsanaos dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público».

19. Tal como se señaló en los antecedentes de la presente resolución, mediante Resolución 321-2020/INDECOPI-PIU, la Comisión declaró infundada la denuncia presentada por la señora Ramos contra Blue Martln por presunta infracción del literal b) del numeral 1 del artículo 1° y los numerales 1 y 2 del artículo 2° del Código, respecto de que la denunciada no habría informado oportunamente a la señora Ramos sobre el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil.
20. Mediante escrito del 1 de octubre de 2020, la señora Ramos interpuso un recurso de apelación contra la Resolución 321-2020/INDECOPI-PIU, solicitando se revoquen los extremos que se declaró infundada su denuncia.
21. Sin embargo, de la revisión del recurso de apelación, esta Sala advierte que todos los fundamentos planteados por la señora Ramos se encontraban referidos únicamente a cuestionar el hecho imputado a Blue Marlin referido al empleo de presuntos métodos comerciales agresivos o engañosos que se habría aplicado en la relación comercial.
22. Como correlato de lo anterior, se verifica que la señora Ramos no identificó cuál habría sido el agravio o el error de hecho o de derecho contenido en el pronunciamiento emitido por la Comisión respecto de la presunta falta de información oportuna sobre el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil, lo cual debió indicar al momento de interponer su impugnación, dado que constituye un requisito para la procedencia del recurso.
23. Por lo expuesto, esta Sala considera que corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 109-2020/ST-INDECOPI-PIU-CONCESORIO del 14 de octubre de 2020, en el extremo que concedió el recurso de apelación presentado por la señora Ramos con relación con la presunta la falta de información oportuna sobre el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho extremo del referido recurso.

Sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

a) Marco teórico general de estas prácticas comerciales

24. 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

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.

25. 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*¹¹. 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.
26. 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.
27. 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 cansancio¹².
28. 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 adquisición¹³.

¹¹ 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.

¹² 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.

¹³ **ALPA, Guido**. Derecho del Consumidor. Título original: *Il diritto dei Consumatori*. Traducción: Juan Espinoza Espinoza. Gaceta Jurídica. Enero 2004. pp. 271-272.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- b) Sobre la regulación de los métodos comerciales agresivos o engañosos en el ordenamiento jurídico peruano
29. 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.
30. 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 dolo¹⁴.
31. 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.
32. La Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin por presunta infracción de los literales a) y f) del numeral 1 del artículo 58° del Código, al considerar que no quedó acreditado que el proveedor denunciado

14

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 58°.- 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 telemarketing, 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

hubiera utilizado métodos de venta agresivos o engañosos para la afiliación de la señora Ramos al programa estudiantil de Decameron¹⁵.

33. En su recurso de apelación, la señora Ramos señaló que, en el audio proporcionado por la denunciada, se podía advertir que sus preguntas fueron efectuadas en forma de interrogación, ya que no le quedaba clara la información sobre la deuda a cancelar. Asimismo, agregó que, en dicho audio, también se podía apreciar que en ningún momento declaró frases como “comprendido todos los términos”, “estoy de acuerdo”, entre otras, porque no recibió una adecuada información. Por último, alegó que los representantes de la denunciada que la atendieron en el hotel, en todo momento crearon un “mea culpa” en su persona por no poder ofrecerle un viaje a sus hijas cuando tenía la capacidad económica para hacerlo.
34. Al respecto, en tanto la denuncia y los alegatos de apelación de la señora Ramos versan sobre la aplicación de métodos agresivos o engañosos en la celebración de su contrato con Blue Marlin, esta Sala considera conveniente realizar un análisis conjunto de todos los elementos que se encontraban presentes al momento de contratar para determinar si en alguno de ellos existió 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.
35. Cabe recordar que, conforme a lo dispuesto por esta Sala en una anterior oportunidad (Resolución 1920-2019/SPC-INDECOPI), algunos de los presuntos métodos detectados por la denunciante fueron los siguientes: (i) el juego del Bingo; (ii) el desayuno gratuito; (iii) insistencia prolongada por cuatro horas; (iv) dependiente se enfrascó en las sumas de US\$ 2 900,00 al contado en un año y US\$ 80,00 al mes, ocultando la diferencia restante (US\$ 5 000,00); (v) obsequio de bono “Decapack”; (vi) cobro antes de firma de contrato; (vii) grabación de audio; (viii) información confusa sobre el rol de pagos; (ix) vendedores muy preparados para seducir al cliente; y, (x) generó sentimiento de culpa por no poder adquirir mejores vacaciones.
36. En su absolución al recurso de apelación, Blue Marlin alegó que el Bingo solo pretendía que las personas pasaran un momento ameno, mas no se garantizaba que obtengan algún premio. Asimismo, agregó que, en la grabación, se podía constatar que en ningún momento se causó alguna molestia en la denunciante, sino -por el contrario- la lectura de los términos del contrato se realizó con normalidad y en un ambiente cordial.

¹⁵ De acuerdo con el contrato, el programa vacacional se denomina Multivacaciones Decameron, por lo que, en adelante, se referirá programa vacacional al servicio objeto de controversia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

37. En este punto, cabe aclarar que, si bien Blue Marlin también alegó que algunas conductas denunciadas por la señora Ramos como métodos comerciales agresivos habían quedado consentidas al no haber sido mencionadas en su recurso de apelación, lo cierto es que la denunciante apeló el extremo vinculado a la aplicación de este tipo de métodos, por lo que no se puede consentir ese hecho de manera parcial solo respecto de algunas conductas, sino que corresponde analizar y emitir un pronunciamiento integral.
38. 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 haberse configurado en otros procedimientos anteriores en periodos cercanos.
39. 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.
40. Al respecto, obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
- (i) Contrato de Compraventa N° PS9879, Programa Multivacaciones Decameron, del 18 de marzo de 2018¹⁶;
 - (ii) Pagaré N° PS9879 libre de protesto, por US\$ 5 600,00¹⁷;
 - (iii) documento denominado *"Multivacaciones Decameron entrega de documentos"*¹⁸;
 - (iv) certificado de descuento del 30% por descas y folleto denominado *"Pack for two"*¹⁹;
 - (v) documento denominado *"Verificación de los Términos del contrato"*²⁰;
 - (vi) documento denominado *"Autorización para uso de la tarjeta"*²¹;
 - (vii) documento denominado *"Solicitud del programa"*²²;

¹⁶ Ver a fojas 8 a 16 del expediente.

¹⁷ Ver a fojas 130 y 131 del expediente.

¹⁸ Ver a fojas 21 del expediente.

¹⁹ Ver a fojas 30 y 31 del expediente.

²⁰ Ver a fojas 117 a 120 del expediente.

²¹ Ver a fojas 122 a 120 del expediente.

²² Ver a fojas 128 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (viii) documento denominado “Informe detallado de financiación”²³;
- (ix) recibo de pago por US\$ 2 900,00²⁴; y,
- (x) un (1) CD conteniendo el audio que se elaboró durante la contratación de la señora Ramos y Blue Marlin, con una duración de 13 minutos con 46 segundo, correspondiente a la lectura del documento denominado “Verificación de Términos del Contrato”²⁵.

41. Ahora bien, a continuación, dichos medios de prueba serán analizados en cada caso para determinar si estuvo presente algún método comercial agresivo o engañoso en la contratación de los servicios de Blue Marlin:

Presunto método agresivo o engañoso	Medios probatorios que acreditan el método
Bingo	No se presentaron medios de prueba que acrediten el hecho; sin embargo, las declaraciones de ambas partes (denunciante y Blue Marlin) coinciden en que se realizó el mencionado juego.
Desayuno gratuito	No se presentaron medios de prueba que acrediten el hecho.
Insistencia prolongada (cuatro horas)	El recibo de pago por US\$ 2 900,00 registra como hora las 12:39 p.m. y el Informe detallado de Financiación fue emitido a las 1:57 p.m.
Dependiente se enfrascó en las sumas de US\$ 2 900,00 al contado en un año y US\$ 80,00 al mes ocultando la diferencia restante (US\$ 5 000,00)	No se presentaron medios de prueba que acrediten el hecho.
Obsequio de bono “Decapack”	Obra en el expediente un certificado de descuento por decas, el cual se ofrecía a cambio del pago del 30% del valor del total del programa vacacional.
Cobro antes de firma de contrato	En la grabación de audio, se advierte que la representante de Blue Marlin reconoció que el pago se había realizado, aun cuando la denunciante todavía no firmaba el contrato.
Grabación de audio	En la grabación de audio se escucha música a alto volumen y una representante de la denunciada que leyó de manera muy rápida los términos del contrato.
Información confusa sobre el rol de pagos	No se presentaron medios de prueba que acrediten el hecho.
Vendedores muy preparados para seducir al cliente	Se advierte que esa afirmación fue una apreciación de la denunciante, mas no una

²³ Ver a fojas 23 y 24 del expediente.

²⁴ Ver a fojas 6 del expediente.

²⁵ Ver a fojas 114 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

	conducta de Blue Marlin que pueda ser comprobada objetivamente ni constituya una infracción.
Generó sentimiento de culpa por no poder adquirir mejores vacaciones	Se advierte que esa afirmación fue una apreciación de la denunciante, mas no una conducta de Blue Marlin que pueda ser comprobada objetivamente ni constituya una infracción.

42. Como se aprecia, de la revisión de los medios probatorios, hay algunas conductas denunciadas por la señora Ramos que han quedado acreditadas en el expediente, por lo que resulta necesario determinar si estas conductas han podido afectar la capacidad de elección de la denunciante al momento de contratar, constituyendo métodos comerciales agresivos.
43. En cuanto al Bingo, se debe señalar que la realización de este juego por sí mismo no acredita el empleo de un método comercial agresivo, sino que es necesario que Blue Marlin haya asegurado un premio a la denunciante o la obtención de algún beneficio sujeto a la contratación de los servicios. No obstante, de acuerdo con los hechos narrados por la señora Ramos en su denuncia, la situación descrita no ocurrió, siendo que -por el contrario- la denunciante reconoció no haber ganado ningún premio.
44. Sumado a lo anterior, de la revisión de las horas de emisión del recibo de pago y el Informe detallado de Financiación, se puede advertir que a las 12:39 p.m. y 1:57 p.m. se concretaron hechos relativos a la contratación del programa vacacional de Blue Marlin, como el pago del programa y la emisión del rol de pagos, pese a que -según los descargos de la propia denunciada- la charla promocional del programaba empezaba a las 9:00 a.m. y duraba solo una hora y quince minutos, luego de lo cual los asistentes podían hacer uso de las áreas comunes.
45. No obstante, los medios probatorios acreditan que, aun luego de haber escuchado la charla promocional, la denunciante habría estado expuesta a la venta del servicio ofrecido por Blue Marlin por más de cuatro horas, toda vez que incluso se realizó el pago horas después de culminada la charla.
46. Es importante resaltar que el hecho de exponer a la consumidora a un constante traslado de información por un periodo mayor a cuatro horas representa una acción destinada a mermar su capacidad de entendimiento, pues durante dicho tiempo al consumidor se le presenta una gran cantidad de información sobre el programa vacacional (más allá del ofrecimiento de una sola oferta o varias), que no permiten su correcto entendimiento.
47. En ese sentido, se encuentra probado que la consumidora era expuesta, durante un tiempo mayor a cuatro horas, a un traslado de información excesiva respecto a las condiciones del programa vacacional ofrecido por Blue Marlin



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

que no permitía una cabal comprensión de los términos del programa vacacional.

48. De otro lado, respecto del obsequio de bono “Decapack”, se observa que obra en el expediente un certificado de descuento por decas, el cual se ofrecía a cambio del pago del 30% del valor del total del programa vacacional, por lo que se advierten indicios de que se generó la expectativa en la denunciante de que recibiría beneficios por contratar los servicios de Blue Marlin, ya que para hacer uso del referido descuento se le pedía el pago de un porcentaje del programa.
49. Aunado a ello, tenemos también en el presente caso, un CD el cual contiene un audio registrado durante la contratación de la señora Ramos y Blue Marlin, correspondiente a la lectura del documento denominado “*Verificación de Términos del Contrato*”.
50. De la valoración del mismo, esta Sala considera que existen indicios de que el cobro del servicio ofrecido por Blue Marlin se efectuó antes de que la señora Ramos firmara el contrato, tal como se advierte del siguiente extracto de la conversación registrada en el audio²⁶:

“Blue Marlin: Ahora, mi pregunta es ¿si el valor inicial que pagó el día de hoy le haya mencionado el señor Giovanni que había un interés con su entidad bancaria?

Denunciante: No” (subrayado agregado)

51. A criterio de este Colegiado, la situación antes descrita representa una prueba de que Blue Marlin efectuó el cobro de la cuota inicial antes de la suscripción del contrato y la lectura de los términos del mismo, siendo que evidentemente dicha acción generó una presión en la denunciante de continuar con la contratación del servicio y finalmente suscribir los documentos brindados por la denunciada.
52. Del mismo modo, de la apreciación del audio, resulta claro que la lectura de los términos contractuales por parte del personal de Blue Marlin fue de manera rápida, es decir no idónea, a efectos de que la señora Ramos pueda comprender todos los términos y condiciones de la contratación, más allá de que esta señaló su conformidad en cada pausa realizada por el personal de la denunciada.
53. 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.

²⁶ Minuto 10:30 del referido audio.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

54. De igual forma, es importante resaltar que, desde el inicio hasta la conclusión del audio se puede escuchar música a alto volumen y ruido proveniente de conversaciones que mantenían paralelamente otros consumidores con los promotores de Blue Marlin, lo cual representan -objetivamente- una barrera para que se lleve a cabo un adecuado proceso de comunicación entre el consumidor y el promotor de ventas, en la medida que impide la correcta comprensión de la información trasladada, así como representa un agente distractor para el correcto análisis de dicha información por parte del consumidor.
55. Asimismo, es menester considerar que, en anteriores pronunciamientos²⁷, esta Sala sostuvo que la existencia de música con alto volumen, así como la presencia de ruido mayor al promedio, se constituye como un componente distractor en el nivel de atención y comprensión que puedan tener los consumidores sobre las condiciones ofrecidas.
56. Cabe indicar que, si bien la señora Ramos asintió ante las preguntas de la vendedora respecto al entendimiento de las condiciones, ello no acredita la comprensión óptima de las características y términos del servicio, dada la eventual complejidad de la información brindada durante el proceso de ofrecimiento, por lo que, la presencia de ruido mayor al promedio habría sido un distractor del nivel de atención y comprensión de la consumidora sobre las condiciones ofrecidas.
57. Al respecto, resulta importante indicar que dichos elementos también constituyen 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.
58. En este punto, corresponde indicar 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*. Igualmente, a través de la Resolución del 1058-2020/SPC-INDECOPI del 10 de julio de 2020, la Sala constató que Blue Marlin emplea música a alto volumen para distraer la atención de los consumidores.
59. 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

²⁷ Ver Resoluciones 0227-2018/SPC-INDECOPI, 1560-2018/SPC-INDECOPI y 2433-2018/SPC-INDECOPI del 2 de febrero, 25 de junio y 17 de setiembre de 2018, respectivamente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

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.

60. 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.
61. En consecuencia, la verificación de las conductas descritas previamente permite acreditar que efectivamente Blue Marlin, para la venta de su programa vacacional, desplegó una serie de conductas que mermaron la capacidad de decisión de la consumidora, lo cual no le permitió adoptar una adecuada decisión de consumo, por lo que corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin por infracción de los literales a) y f) del artículo 58°.1 del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.

Sobre la medida correctiva

62. El artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores²⁸.
63. 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 circunstancias²⁹.

²⁸ **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.

²⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.** - Medidas correctivas reparadoras.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

64. 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 complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente³⁰.
65. En su escrito de denuncia, la señora Ramos solicitó: (a) que se deje sin efecto el contrato; y, (b) que se ordene a la denunciada la devolución de su dinero abonado por la contratación del Programa Vacacional, ascendente a US\$ 2 900,00, más los intereses que se podrían haber generado a treinta (30) meses, los cuales ascenderían a US\$ 1 804,90.
66. Al respecto, esta Sala ha determinado la responsabilidad administrativa de Blue Marlin por infracción del artículo 58°.1 del Código. En ese sentido, corresponderá determinar si corresponde otorgar la medida correctiva solicitada por la señora Ramos.
67. Respecto del pedido de dejar sin efecto el contrato, corresponde denegar la medida correctiva, en tanto no existe disposición alguna en nuestro ordenamiento jurídico que faculte a la autoridad de consumo a resolver o dejar sin efecto un contrato de manera expresa y directa.
68. Respecto de la devolución de su dinero abonado y los intereses devengados (de ser el caso), esta Sala considera que dicho pedido resulta pertinente y congruente con el daño patrimonial causado a la denunciante. Asimismo, en tanto la denunciante firmó un Pagaré N° PS9879 libre de protesto, por US\$ 5 600,00, también se debe proceder con la anulación del mismo.
69. 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

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:

- Reparar productos.
- Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- 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.
- 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.
- Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
- 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.
- En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
- Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

30

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

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 PS9879, Libre de Protesto por US\$ 5 600,00; y,
- devolver a la señora Ramos la suma de US\$ 2 900,00, importe pagado por la adquisición del Programa Vacacional, más los intereses legales correspondientes generados hasta la fecha de cumplimiento de la referida medida correctiva, así como cualquier otro interés adicional que se pudo haber devengado por el pago del referido programa a cuotas.

70. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a la parte denunciada que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas, 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 los artículos 117° y 118° del Código.
71. Finalmente, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre la graduación de la sanción

72. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar³¹.

³¹ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

73. 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.
74. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe 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.
75. 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 PS9879, en base a la insistencia, el ofrecimiento de obsequios y ambientes no idóneos;
 - 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 y la autoridad.

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.
(...).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

76. 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 UIT³² por la conducta verificada en la presente instancia.
77. 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 Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre las costas y costos del procedimiento

78. 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 denunciante³³.
79. El reembolso de las costas³⁴ y costos³⁵ 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.
80. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Blue Marlin por infracción del artículo 58°.1 del Código, por la aplicación de métodos comerciales agresivos. Por lo tanto, corresponde condenar a la

³² 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.

³³ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** 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.

³⁴ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- 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.

³⁵ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 010-93-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

denunciada al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Ramos.

81. Finalmente, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código³⁶, se informa al proveedor que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa a la señora Ramos que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

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

82. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución³⁶.
83. En el presente caso, esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa de Blue Marlin por la infracción del artículo 58°.1 del Código, por la aplicación de métodos comerciales agresivos.
84. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de la denunciada en el RIS por la conducta infractora antes referida.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 109-2020/ST-INDECOPI-PIU-CONCESORIO del 14 de octubre de 2020, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que concedió el recurso de apelación interpuesto por señora Yralda Esther Ramos Moncada con relación a la falta de información oportuna sobre el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho extremo del referido recurso. Ello, en tanto la parte denunciante cuestionó

³⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.**

El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

dicho extremo declarado infundado por primera instancia sin sustentar el agravio ni identificar el vicio o error de hecho o de derecho contenido en la resolución cuestionada.

SEGUNDO: Revocar la Resolución 321-2020/INDECOPI-PIU del 27 de agosto de 2020, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por la señora Yralda Esther Ramos Moncada contra Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción de los literales a) y f) del artículo 58°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar 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 PS9879, en base a la insistencia, el ofrecimiento de obsequios y un ambiente no idóneo para la suscripción del contrato.

TERCERO: 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 PS9879, Libre de Protesto por US\$ 5 600,00.
- Devolver a la señora Yralda Esther Ramos Moncada la suma de US\$ 2 900,00, importe pagado por la adquisición del Programa Vacacional, más los intereses legales correspondientes generados hasta la fecha de cumplimiento de la referida medida correctiva, así como cualquier otro interés adicional que se pudo haber devengado por el pago del referido programa a cuotas.

Finalmente, se informa a Blue Marlin Beach Club S.A. que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la señora Yralda Esther Ramos Moncada 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.

CUARTO: Sancionar a Blue Marlin Beach Club S.A. con una multa de 6 UIT por infracción del artículo 58°.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: 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 con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Decreto Supremo 004-2019-JUS³⁷, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Condenar a Blue Marlin Beach Club S.A. al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la señora Yralda Esther Ramos Moncada.

SÉTIMO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se informa a Blue Marlin Beach Club S.A que deberá presentar a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva reparadora ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor de la señora Yralda Esther Ramos Moncada, 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

De otro lado, se informa a la señora Yralda Esther Ramos Moncada que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que le asiste de comunicar esa situación a dicha instancia, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: 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

³⁷ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

El voto en discordia del señor Vocal Julio Baltazar Durand Carrión es el siguiente:

El vocal que suscribe el presente voto difiere del pronunciamiento emitido en el presente procedimiento sobre la procedencia del recurso de apelación interpuesto por la señora Yralda Esther Ramos Moncada (en adelante, la señora Ramos) contra la Resolución 321-2020/INDECOPI-PIU del 27 de agosto de 2020, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin Beach Club S.A. (en adelante, Blue Marlin) por presunta infracción del literal b) del artículo 1°.1 y los incisos 1 y 2 del artículo 2° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, sustentando su posición en los siguientes fundamentos:

1. La Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos, dentro de un régimen de economía social de mercado en el marco del artículo 65° de la Constitución Política del Perú³⁸.
2. Ahora bien, el deber de protección de los intereses de los consumidores, a la luz de este dispositivo constitucional, se desarrolla en una doble dimensión. Por un lado, constituye un principio rector para la actuación desplegada por las entidades del Estado, en búsqueda de la efectiva defensa de los mencionados intereses; de otra parte, otorga un derecho subjetivo a favor de los consumidores ante infracciones de sus intereses protegidos, lo cual importa, asimismo, la obligación estatal de desplegar actuaciones a fin de cautelar los mismos.
3. En ese orden de ideas, mediante Sentencia recaída en el Expediente 0008-2003-AI/TC, el Tribunal Constitucional abordó la naturaleza bipartita de la obligación contemplada, en los términos siguientes:

“28. El consumidor –o usuario- es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios (...)

29. (...) la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento. (...)

30. La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a

³⁸

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor. (...)”

(Subrayado y resaltado añadido)

4. A efectos de cumplir con el deber especial de protección al consumidor previsto en la Constitución, el artículo 105° del Código ha establecido que el Indecopi es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas pertinentes³⁹.
5. En concordancia con ello, el artículo 2° literal d) de la Ley de Organización y Funciones del Indecopi encomienda a dicha institución la misión de proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo⁴⁰.
6. Con arreglo a los dispositivos normativos invocados, el Indecopi se encuentra conminada a desplegar acciones de naturaleza tuitiva, teniendo en consideración la situación de asimetría informativa en la que se encuentran los consumidores que acuden a la autoridad administrativa en defensa de sus derechos; ello, en aras de otorgarles protección y cautelar sus intereses de forma efectiva.
7. En atención a esta finalidad de conceder amplia tutela a los consumidores es que el artículo 106° del Código⁴¹ dispone que los procedimientos

³⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 105°.- Autoridad competente.** El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (...)

⁴⁰ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 2°.- Funciones del Indecopi.** El Indecopi es el organismo autónomo encargado de:
(...)
d) Proteger los derechos de los consumidores vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo;
(...)

⁴¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 106°.- Procedimientos a cargo del Indecopi.**
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

administrativos sancionadores de protección al consumidor no resulta obligatoria la intervención de abogado, siendo este dispositivo replicado en el artículo 10º de la Resolución 000049-2021-PRE-INDECOPI que aprueba la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor⁴².

8. Así las cosas, se advierte que la normativa citada elude imponer al consumidor la carga de acudir a la asistencia de un letrado para la defensa de sus derechos ante el Indecopi (lo que importaría la efectiva exclusión de usuarios que no cuentan con acceso a los servicios de profesionales del derecho) y le permite solicitar la protección respectiva.
9. Por el contrario, en tanto se verifica que la autoridad administrativa requiere a los consumidores el abono de una tasa administrativa para el inicio de un procedimiento administrativo sancionador de protección al consumidor - conforme se aprecia del Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi, aprobado por Decreto Supremo 085-2010-PCM⁴³- resulta posible colegir que el deber de conducir, interpretar y aplicar el derecho, en cautela de la observancia de la normativa orientada a la protección al consumidor recae en la autoridad de consumo. Consecuentemente, este deber no puede ser trasladado, en el ámbito de este tipo de procedimientos al denunciante; imponiéndole asumir cargas para la defensa de sus intereses y derechos como consumidor, cuyo efecto adverso puede traducirse un desincentivo de acudir a la autoridad para recibir tutela.
10. A mayor abundamiento, a modo de ejemplo, el Principio de Verdad Material, acogido en el numeral 1.11 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) impone a la autoridad administrativa el deber de verificar los hechos que sustentan sus

En los procedimientos sancionadores de protección al consumidor no es obligatoria la intervención de abogado, conforme a lo señalado en el artículo 42 del Decreto Legislativo N° 807.

⁴² **RESOLUCIÓN 000049-2021-PRE-INDECOPI QUE APRUEBA LA DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 10º.- Postulación de los procedimientos.**

10.1. Para la presentación de la denuncia, no resulta obligatoria la intervención de un abogado y, en consecuencia, no constituye un requisito para la presentación de la denuncia, descargos, recursos impugnatorios ni cualquier acto procedimental, que los escritos se encuentren firmados por un abogado.

⁴³ **TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL INDECOPI, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 085-2020-PCM, MODIFICADO POR RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI 104-2019-INDECOPI. Artículo 1.- Aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.**

Apruébese el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI, así como los derechos de tramitación y tarifas fijados para los procedimientos y servicios a cargo de dicha Institución, conforme al anexo que forma parte integrante del presente Decreto Supremo, el cual incluye el Formulario de Acceso a la Información Pública.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

pronunciamientos, siendo que tal disposición cobra especial dimensión, en el marco de la tramitación de los procedimientos de protección al consumidor.

11. En el mismo sentido, la interpretación de la normativa que rige que el desarrollo de los mencionados procedimientos administrativos requiere atender al fin máximo de protección, así como al deber de la autoridad de consumo de garantizar la misma, y, en tal sentido, acorde al principio de informalismo que rige a los procedimientos administrativo, corresponde a la autoridad mantener el objetivo de su actuación, esto es, la protección de los derechos e intereses de los consumidores ante su afectación en el mercado.
12. Aplicando lo señalado al análisis del presente caso, conviene precisar que el artículo 220° del TUO de la LPAG señala que el recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho.
13. Si bien dicha norma establece los extremos que deberían ser comprendidos en un recurso de apelación, su lectura debe ser menos restringida, reiterando que en tanto los procedimientos administrativos se rigen por el principio de informalismo, recogido en el numeral 1.6 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, el mismo que recoge lo siguiente:

“1.6. Principio de informalismo. - Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.”
14. En virtud de dicho principio, las normas del procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable para la continuación del mismo, máxime cuando, en el marco de un procedimiento de protección al consumidor, es deber de la autoridad administrativa interpretar y encausar los argumentos de las partes, en aras de privilegiar su prosecución y garantizar la protección efectiva de los derechos del consumidor.
15. Una interpretación contraria, que implique imponer exigencias formales excesivas a los consumidores en esta etapa del procedimiento, tendría como consecuencia que estos se vieran forzados a requerir asesoría jurídica para conseguir el amparo de sus pretensiones. Ello, a pesar de que el propio Código excluye atribuir tal requisito a su cargo.
16. En virtud de tales consideraciones, tomando en cuenta que en el presente caso el denunciante interpuso su recurso de apelación dentro del plazo de ley, es decir ejerció su derecho a impugnar el acto administrativo válidamente, corresponde determinar si el contenido del mismo resulta suficiente para



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPI-PIU

efectos de dar por cumplido el mandato del artículo 220° del TUO del PAG antes mencionado.

17. Ahora bien, en el presente caso, la señora Ramos denunció -entre otros- que Blue Marlin no le habría informado oportunamente sobre el tipo de cambio y el rol de pagos del paquete estudiantil.
18. Al respecto, la Comisión declaró infundada la denuncia en este extremo, tras considerar que no había quedado acreditado la conducta infractora.
19. Sobre ello, se verifica que la señora Ramos, al interponer su recurso de apelación, señaló expresamente que solicitaba se revocara todos los extremos declarados infundados por la Comisión, siendo que, en virtud a los principios de informalismo y eficacia⁴⁴, así como al amparado del deber del Estado de garantizar la protección de los intereses de los consumidores (consagrada constitucionalmente), el Vocal que suscribe el presente voto considera que dicho argumento resultaba suficiente para sustentar el recurso de apelación.
20. Esto, dado que, al haber obtenido el administrado un pronunciamiento contrario a su pretensión, se evidencia un agravio implícito a sus intereses que no requiere ser invocado de forma textual por este, a lo que se adiciona que la disconformidad con lo resuelto nos remite a los términos de su denuncia y de los alegatos esgrimidos a lo largo del procedimiento, de los cuales ha tenido conocimiento el proveedor; por lo que no podría alegar una vulneración a su derecho de defensa.
21. Complementariamente, cobra relevancia destacar que, en la medida que no corresponde a la primera instancia evaluar la validez de los argumentos deducidos a efectos de cuestionar su pronunciamiento (toda vez que dicha labor recae en la Sala) deviene en innecesaria expresar tales consideraciones ante dicha instancia administrativa.
22. En atención a lo expuesto, este Vocal considera que correspondía evaluar el recurso de apelación interpuesto por la señora Ramos, en el extremo que cuestionó la resolución de primera instancia que declaró infundada la denuncia

44

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

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

1.10. Principio de eficacia.- Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1894-2022/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 176-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

interpuesta contra Blue Marlin y emitir un pronunciamiento sobre el mismo, dado que el mencionado recurso devenía en procedente, atendiendo a los argumentos indicados en el presente voto.



Firma Digital

Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.09.2022 14:53:41 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN