RESOLUCIÓN FINAL Nº0916-2023/CC2

PROCEDENCIA	:	**ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 3**
DENUNCIANTE	:	**VICTOR MARCELO QUINTANA CAMPOS (EL SEÑOR QUINTANA)**
DENUNCIADO	:	**TELEDISTRIBUCIÓN S.A.[1] (TELETICKET)**
MATERIAS	:	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** **DEBER DE INFORMACIÓN** **MEDIDAS CORRECTIVAS** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN** **COSTAS Y COSTOS** **REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES**
ACTIVIDAD	:	**OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE APOYO A LAS EMPRESAS N.C.P.**

Lima, 18 de mayo de 2023

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 28 de julio de 2022, el señor Víctor Marcelo Quintana Campos (en adelante, el señor Quintana) a denunció a Teledistribución S.A. (en adelante, Teleticket) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[2] (en adelante, el Código).

2. Mediante Resolución Nº 1 del 30 de noviembre de 2022, el OPS resolvió iniciar un procedimiento administrativo sancionador contra Teleticket, de conformidad con lo siguiente:

   *"**SEGUNDO:** Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en mérito a la denuncia de fecha 28 de julio de 2022, presentada por el señor Víctor Marcelo Quintana Campos contra Teledistribución S.A. por presunta infracción a lo establecido en:*

   - *El artículo 3 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que Teledistribución S.A. habría brindado información falsa en el e-ticket adquirido para el evento deportivo "Universitario-Barcelona de Ecuador", realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa de este para ingresar, acarreándole gastos y demoras indebidas".*

3. El 28 de diciembre de 2022, Teleticket se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos, señalando:

   (i) Comunicó a los consumidores las condiciones generales y especiales aplicables para los e-tickets, a través de los términos y condiciones de compra, los cuales son de conocimiento del público interesado en acudir a un evento;

---

[1] Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20334461875.

[2] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial *"El Peruano"*. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(ii) aun cuando en las condiciones especiales se indica que ambas presentaciones de e-ticket (virtual o impreso) son aplicables para el acceso al evento, es necesario resaltar que para eventos deportivos se aplica otro tipo de condiciones especiales, establecidas en la Ley N° 30037, Ley que Previene y Sanciona la Violencia en los Espectáculos Deportivos (en adelante, la Ley N° 30037);

(iii) en atención a la referida ley, publicó en su página web información adicional respecto a los eventos deportivos, específicamente respecto a partidos de futbol, indicando que para el ingreso se debe portar obligatoriamente el e-ticket impreso y DNI físico; y,

(iv) el día del evento, fue el personal policial quien solicitó a los asistentes presentar las entradas en físico por seguridad, en atención a sus facultades de control.

4. Mediante Resolución Final N° 147-2023/PS3 del 3 de febrero de 2023, el OPS declaró el archivo del procedimiento iniciado contra Teleticket por presunta infracción al artículo 3 del Código, en tanto la información contenida en el e-ticket no puede ser considerada como falsa en la medida que es la misma información señalada en los términos y condiciones del sitio web. Asimismo, existen casos especiales los cuales se encuentran complementados en el mismo sitio web por el cual el denunciante adquirió la entrada y aceptó sus términos y condiciones, habiéndose informado previamente sobre aquellos casos especiales y excepciones para los cuales se necesitaría obligatoriamente el e-ticket impreso.

5. El 15 de febrero de 2023, el señor Quintana presentó escrito señalando:

(i) No se trata de una presunta exigencia de la presentación impresa del ticket electrónico para ingresar al evento, fue un hecho concreto, dado que si la información de la obligación respecto a la impresión hubiera sido precisa, habría sido impresa en su domicilio, evitando gastos y retrasos para el ingreso al evento.

(ii) Teleticket no puso a disposición del cliente toda la información de manera clara, oportuna y adecuada, dado que se indica en sus entradas: “lleva tus eticket impreso o en digital”.

(iii) en el correo enviado por la denunciada, en la oportunidad de la compra, también precisó: “Con el E-Ticket puedes acercarte directamente al evento presentándolo de manera virtual o puedes llevarlo impreso”;

(iv) se debe valorar la información imprecisa que la propia denunciada ofrece, debiendo contrastarse con la información brindada en los e-tickets, siendo que no se consigna las condiciones especiales sobre eventos deportivos y no se hace referencia a la Ley 30037, lo cual acredita que no se le brindó información clara, oportuna y adecuada (completa).

6. El 19 de febrero de 2023, el señor Quintana interpone recurso de apelación contra la Resolución Final N° 147-2023/PS3 del 3 de febrero de 2023, señalando:

(i) Se efectué una adecuada valoración de los hechos denunciados y se impute cargos por los mismos, dado que rechaza el encausamiento efectuado en la Resolución N° 1;

(ii) refiere que la resolución recurrida se encuentra indebidamente motivada, por cuanto en los antecedentes el OPS dispuso iniciar procedimiento a Teleticket por el artículo 3 del Código, no obstante, en el numeral II referido a la “cuestión en discusión” se ha señalado el artículo 19 del Código, para

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

luego en el marco legal (numeral III) consignar el artículo 3 del Código.

(iii) el OPS no determinó responsabilidad respecto a Teleticket en atención a la carga probatoria aportada, indicando que existe información incongruente en un mismo documento, por lo que solicita que se valore la información aportada, rechazando que se haya otorgado crédito a los argumentos del proveedor en referencia a la Ley N° 30037, dado que la misma no dispone la presentación impresa de los e-tickets, por lo que se debe exigir al proveedor que acredite la información señalada en sus descargos, en relación a que se encontró la misma disponible en la oportunidad de la adquisición de los e-tickets.

CUESTIONES PREVIAS

I. Sobre el error material consignado en la Resolución Final N° 147-2023/PS3

7. El artículo 212 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444[3], Ley del Procedimiento Administrativo Sancionador, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO), establece que los errores materiales[4] en los actos administrativos pueden ser rectificados con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión[5].

8. De la revisión de la Resolución Final N° 147-2023/PS3 del 3 de febrero de 2023 emitida por el OPS, se advierte que se consignó lo siguiente:

Dice:

> *"II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN*
> *3. Este OPS considera que debe determinar si Teleticket infringió lo dispuesto en el artículo **19** del Código"*

Debe decir:

> *"II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN*

---

[3] **Artículo 212.- Rectificación de errores**
212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificados con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.
212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

[4] La potestad correctiva de la Administración le permite rectificar sus propios errores siempre que estos sean de determinada clase y reúnan ciertas condiciones. Los errores que pueden ser objeto de rectificación son solo los que no alteran su sentido ni contenido. Quedan comprendidos en esta categoría los denominados "errores materiales", que pueden ser a su vez, un error de expresión (equivocación en la institución jurídica), o un error gramatical (señalamiento equivocado de destinatarios del acto) y el error aritmético (discrepancia numérica).
La doctrina es conforme en sostener que el error material atiende a un "error de transcripción", un "error de mecanografía", un "error de expresión", en la "redacción del documento", en otras palabras, un error atribuible no a la manifestación de voluntad o razonamiento contenido en el acto, sino al soporte materia que lo contiene. (Morón Urbina, Juan Carlos; en "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo", Octava Edición, 2009; Gaceta Jurídica, Perú, Lima).

[5] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY Nº 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS**
Artículo 212.- Rectificación de errores
212.1 Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificados con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.
212.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

*3. Este OPS considera que debe determinar si Plaza Vea infringió lo dispuesto en el artículo **3** del Código"*

9. En atención a lo indicado, corresponde **enmendar** el error material contenido en la Resolución Final N° 147-2023/PS3 del 3 de febrero de 2023, de acuerdo a lo desarrollado en el párrafo precedente.

10. Finalmente, al haberse procedido con la enmienda del referido error material carece de objeto emitir un pronunciamiento respecto a las alegaciones del señor Quintana que darían cuenta del mismo.

II. Sobre la imputación de cargos

11. El numeral 3 del numeral 254.1 del artículo 254 del TUO, establece que, para el ejercicio de la potestad sancionadora, la Autoridad Administrativa debe notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo y la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir.

12. Por su parte, el artículo 86 del TUO dispone que es deber de la Autoridad Administrativa, encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.

13. Al respecto, de la revisión de la denuncia, se advierte que el señor Quintana cuestionó que Teleticket habría incurrido en las siguientes infracciones:

> I. POR NO BRINDAR SERVICIO IDÓNEO -BRINDAR INFORMACIÓN FALSA RESPECTO DE LA VALIDACIÓN DE LAS ENTRADAS/E-TICKETS PARA EL PARTIDO DE FUTBOL ENTRE UNIVERSITARIO DE DEPORTES DEL PERÚ Y EL BARCELONA DE ECUADOR POR LA COPA CONMEBOL, REALIZADO EN EL ESTADIO NACIONAL.
>
> II. POR BRINDAR UN SERVICIO NO IDONEO: NO PERMITIR QUE EL CONSUMIDOR DISFRUTE DEL EVENTO SIN MOLESTIA ALGUNA. SIN SER SOMETIDOS A ATROPELLOS NI MALTRATOS NI OCASIONAR GASTOS IMPREVISTOS.

14. A través de la Resolución N° 1 del 30 de noviembre de 2022, el OPS resolvió -entre otros- encauzar los hechos materia de denuncia, pues estos serían complementarios entre sí, ya que de los mismos únicamente se desprendería que el proveedor denunciado habría brindado información falsa en el e-ticket adquirido para el evento deportivo "Universitario- Barcelona de Ecuador", realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa de este para ingresar, acarreándole gastos y demoras indebidas.

15. En su apelación, el señor Quintana cuestionó que el OPS haya encauzado los hechos materia de denuncia, toda vez que este puso en conocimiento de la autoridad dos (2) infracciones distintas; sin embargo, se realizó la imputación de una (1).

16. Sobre el particular, se verifica que la segunda conducta infractora denunciada por el señor Quintana en contra de Teleticket (no permitir el disfrute del evento), es consecuencia directa del primer hecho presuntamente infractor (brindar información falsa respecto a la validación de las entradas), pues el denunciante se

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

vio impedido de disfrutar el partido de fútbol, debido a que se le brindó información falsa respecto a la validación de las entradas, siendo este último el hecho medular que generó su insatisfacción.

17. Dicho ello, se advierte que al momento de admitir a trámite la denuncia, el OPS válidamente procedió a encauzar las conductas infractoras denunciadas en un solo hecho, pues estos ostentaban una relación de causa – efecto.

18. Asimismo, atendiendo a que el artículo 3 del Código, precisamente recoge la prohibición a los proveedores de brindar información que induzca a error a los consumidores, resulta válido que este tipo infractor haya sido contemplado en la imputación de cargos.

19. En tal sentido, se verifica que el OPS realizó un encauzamiento correcto de los hechos denunciados, efectuándose una imputación de cargos correcta en base a los hechos narrados y sustentados por el denunciante.

20. Por lo expuesto, corresponde **desestimar** las alegaciones del señor Quintana respecto al encauzamiento de los hechos denunciados por el OPS en la Resolución N° 1 del 30 de noviembre de 2022.

ANÁLISIS

Sobre la inducción a error al consumidor

21. El artículo 3 del Código[6] establece que, está prohibida toda información de omisión de información que induzca al consumidor a error respecto de la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

22. En su denuncia, el señor Quintana denunció que Teleticket le habría brindado información falsa en el e-ticket adquirido para el evento deportivo "Universitario-Barcelona de Ecuador" realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa del e-ticket para ingresar, acarreándole gasto y demoras indebidas, aun cuando en el mismo e-ticket se precisaba *"Presentar su entrada, e-ticket (impreso o de manera digital), para que sea validada antes del ingreso".*

23. A través de sus descargos, Teleticket señaló que: i) comunicó a los consumidores las condiciones generales y especiales aplicables para los e-tickets, a través de los términos y condiciones de compra, los cuales son de conocimiento del público interesado en acudir a un evento; ii) Aun cuando en las condiciones se indicó que ambas presentaciones de e-ticket (virtual o impreso) eran aplicables para el acceso al evento, también es necesario resaltar que para eventos deportivos se aplica otro tipo de condiciones especiales, las mismas que son establecidas por la Ley N° 30037; iii) en atención a la Ley N° 30037, se encuentra publicado en su página web información adicional respecto a los eventos deportivos,

---

6 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor
Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

específicamente partidos de futbol, indicando que para el ingreso se debe portar obligatoriamente el e-ticket impreso y DNI físico; iv) de forma previa a la fecha del evento deportivo, publicó información en su página web sobre las condiciones necesarias para acceder a este tipo de eventos; y, v) el día del evento, fue el personal policial quien solicitó a los asistentes presentar las entradas en físico por seguridad, en atención a sus facultades de control.

24. Con Resolución Final N° 137-2023/PS3 del 3 de febrero de 2023, el OPS resolvió archivar el procedimiento administrativo iniciado en contra de Teleticket por presunta infracción al artículo 3 del Código, toda vez que la información contenida en el e-ticket no puede ser considerada como falsa, en la medida que es la misma información señalada en los términos y condiciones del sitio web. Asimismo, se precisó que existen casos especiales los cuales se encuentran complementados en el mismo sitio web por el cual el denunciante adquirió la entrada y aceptó sus términos y condiciones, habiéndose informado previamente sobre aquellos casos especiales y excepciones para los cuales se necesitaría obligatoriamente el e-ticket impreso.

25. En su apelación, el señor Quintana cuestionó que el OPS no haya determinado responsabilidad de Teleticket en atención a la carga probatoria aportada, indicando que existe información incongruente en un mismo documento, por lo que solicita que se valore la información aportada, por cuanto rechaza que de manera errada se haya otorgado crédito a los argumentos del proveedor en referencia a la Ley N° 30037, dado que en la misma no se dispone la presentación impresa de los e-tickets.

26. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

    (i) Correos electrónicos de fechas 27 y 28 de febrero de 2022 a horas 23:54 y 00:04, respectivamente, remitidos por Teleticket al señor Quintana, en donde se da cuenta de la adquisición de las dos (2) entradas signadas con códigos N° 11914709 y 11914749. Además, se precisa que este puede ser presentado de manera virtual o física (impresa), veamos:

Ver imagen en la siguiente página

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Correo electrónico del 27 de febrero de 2022

Comprobante de Compra - Orden: 11914709

Compras Teleticket <[redacted]
Dom 27/02/2022 23:57
[redacted]

TLK

Estimados VÍCTOR MARCELO QUINTANA CAMPOS

Su orden de compra ha finalizado con éxito!

Resumen de la compra

Orden de Compra	11914709
Nombre	[redacted]
DNI	16749229
Email	[redacted]
Fecha	27-02-2022
Hora	23:54

Resumen del evento

Evento	UNIVERSITARIO VS BARCELONA - COPA CONMEBOL LIBERTADORES
Lugar	ESTADIO NACIONAL.
Fecha	02-03-2022
Hora	19:30

Item	Ubicación	Precio
001	FAMILIAR (SUR) (N°PUERTA:28,33)	S/15.00

SUB-TOTAL	S/15.00
TOTAL	**S/15.00**

Despacho

E-Ticket

Descarga de entrada electrónica

El E-ticket es una entrada válida, por lo que no será canjeado por una entrada tradicional en el punto de venta o boletaría.

Con el E- ticket puedes acercarte directamente al evento presentándolo de manera virtual o puedes llevarlo impreso.

Para descargar el E-ticket deberás ingresar con tu usuario a ""MI CUENTA"" en www.teleticket.com.pe, ahí encontrarás el detalle de tu compra y tus E-tickets para descarga.

Al elegir E-ticket, estas aceptando no divulgarlo, ni compartirlo con terceros, ya que esto podría afectar tu ingreso al evento.

Al igual que una entrada tradicional, el E-ticket tendrá un sistema de control y seguridad para el acceso al evento, el cual también impedirá que en caso de generarse duplicados ingrese más de una persona con el mismo E-ticket, permitiendo el ingreso solo a la primera persona registrada.

Debe imprimir sus e-tickets para poder ingresar al evento. Bájelos aquí: https://teleticket.com.pe/Cliente/MisETickets

Gracias por su compra a través de nuestro sistema

Teleticket
Call Center: +511 705 8206

Nota: Este mensaje fue generado automáticamente, por favor no responda este mensaje.
Para comunicarse con Teleticket utilice el Call Center o a través de nuestra página web.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Correo electrónico del 28 de febrero de 2022

Comprobante de Compra - Orden: 11914749
Compras Teleticket [redacted]
Lun 28/02/2022 00:05
Para:

- [redacted]

TLK

Estimados VÍCTOR MARCELO QUINTANA CAMPOS

Su orden de compra ha finalizado con éxito!

Resumen de la compra

Orden de Compra	11914749
Nombre	VÍCTOR MARCELO QUINTANA CAMPOS
DNI	16749229
Email	[redacted]
Fecha	28-02-2022
Hora	00:04

Resumen del evento

Evento	UNIVERSITARIO VS BARCELONA - COPA CONMEBOL LIBERTADORES
Lugar	ESTADIO NACIONAL.
Fecha	02-03-2022
Hora	19:30

Item	Ubicación	Precio
001	FAMILIAR (SUR) (N°PUERTA:28,33)	S/15.00

SUB-TOTAL	S/15.00
TOTAL	**S/15.00**

Despacho

E-Ticket

Descarga de entrada electrónica

El E-ticket es una entrada válida, por lo que no será canjeado por una entrada tradicional en el punto de venta o boletaría.

Con el E- ticket puedes acercarte directamente al evento presentándolo de manera virtual o puedes llevarlo impreso.

Para descargar el E-ticket deberás ingresar con tu usuario a ""MI CUENTA"" en www.teleticket.com.pe, ahí encontrarás el detalle de tu compra y tus E-tickets para descarga.

Al elegir E-ticket, estas aceptando no divulgarlo, ni compartirlo con terceros, ya que esto podría afectar tu ingreso al evento.

Al igual que una entrada tradicional, el E-ticket tendrá un sistema de control y seguridad para el acceso al evento, el cual también impedirá que en caso de generarse duplicados ingrese más de una persona con el mismo E-ticket, permitiendo el ingreso solo a la primera persona registrada.

Debe imprimir sus e-tickets para poder ingresar al evento. Bájelos aquí: https://teleticket.com.pe/Cliente/MisETickets

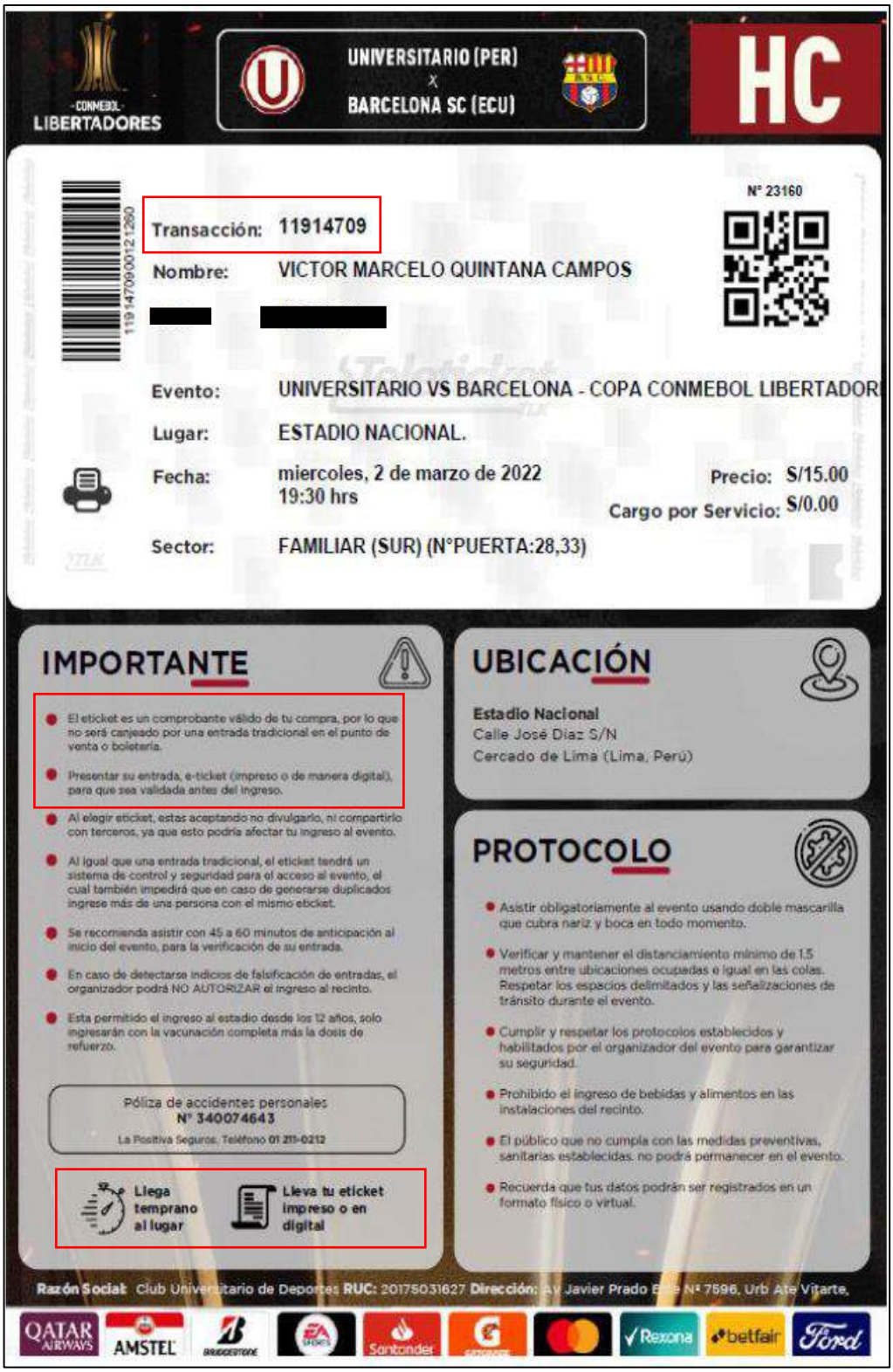
Gracias por su compra a través de nuestro sistema

Teleticket
Call Center: +511 705 8206

Nota: Este mensaje fue generado automáticamente, por favor no responda este mensaje.
Para comunicarse con Teleticket utilice el Call Center o a través de nuestra página web.

(ii) E-Tickets (entradas) emitidos por Teleticket para el evento deportivo, conforme a las transacciones N° 11914709 y 11914749, conteniendo

información en la cual se detalla que el e-ticket es un comprobante de la compra realizada, que no requiere ser canjeado por una entrada tradicional, así como se precisa que las opciones para ingresar al evento pueden ser presentando el e-ticket (virtual o impresa):


CONMEBOL LIBERTADORES

UNIVERSITARIO (PER) X BARCELONA SC (ECU)

HC

N° 23160

Transacción: 11914709

Nombre: VICTOR MARCELO QUINTANA CAMPOS

[redacted]

Evento: UNIVERSITARIO VS BARCELONA - COPA CONMEBOL LIBERTADOR

Lugar: ESTADIO NACIONAL.

Fecha: miercoles, 2 de marzo de 2022 19:30 hrs

Precio: S/15.00

Cargo por Servicio: S/0.00

Sector: FAMILIAR (SUR) (N°PUERTA:28,33)

IMPORTANTE

- El eticket es un comprobante válido de tu compra, por lo que no será canjeado por una entrada tradicional en el punto de venta o boletería.
- Presentar su entrada, e-ticket (impreso o de manera digital), para que sea validada antes del ingreso.
- Al elegir eticket, estás aceptando no divulgarlo, ni compartirlo con terceros, ya que esto podría afectar tu ingreso al evento.
- Al igual que una entrada tradicional, el eticket tendrá un sistema de control y seguridad para el acceso al evento, el cual también impedirá que en caso de generarse duplicados ingrese más de una persona con el mismo eticket.
- Se recomienda asistir con 45 a 60 minutos de anticipación al inicio del evento, para la verificación de su entrada.
- En caso de detectarse indicios de falsificación de entradas, el organizador podrá NO AUTORIZAR el ingreso al recinto.
- Esta permitido el ingreso al estadio desde los 12 años, solo ingresarán con la vacunación completa más la dosis de refuerzo.

Póliza de accidentes personales N° 340074643
La Positiva Seguros. Teléfono 01 211-0212

Llega temprano al lugar

Lleva tu eticket impreso o en digital

UBICACIÓN

Estadio Nacional
Calle José Díaz S/N
Cercado de Lima (Lima, Perú)

PROTOCOLO

- Asistir obligatoriamente al evento usando doble mascarilla que cubra nariz y boca en todo momento.
- Verificar y mantener el distanciamiento mínimo de 1.5 metros entre ubicaciones ocupadas e igual en las colas. Respetar los espacios delimitados y las señalizaciones de tránsito durante el evento.
- Cumplir y respetar los protocolos establecidos y habilitados por el organizador del evento para garantizar su seguridad.
- Prohibido el ingreso de bebidas y alimentos en las instalaciones del recinto.
- El público que no cumpla con las medidas preventivas, sanitarias establecidas, no podrá permanecer en el evento.
- Recuerda que tus datos podrán ser registrados en un formato físico o virtual.

Razón Social: Club Universitario de Deportes RUC: 20175031627 Dirección: Av Javier Prado E[illegible] Nº 7596, Urb Ate Vitarte,

QATAR AIRWAYS AMSTEL BRIDGESTONE Santander Rexona betfair Ford

CONMEBOL LIBERTADORES

UNIVERSITARIO (PER) x BARCELONA SC (ECU)

HC

N° 23157

Transacción: 11914749

Nombre: EDUARDO QUINTANA

[redacted]

Evento: UNIVERSITARIO VS BARCELONA - COPA CONMEBOL LIBERTADORE

Lugar: ESTADIO NACIONAL.

Fecha: miercoles, 2 de marzo de 2022 19:30 hrs

Precio: S/15.00

Cargo por Servicio: S/0.00

Sector: FAMILIAR (SUR) (N°PUERTA:28,33)

IMPORTANTE

- El eticket es un comprobante válido de tu compra, por lo que no será canjeado por una entrada tradicional en el punto de venta o boletería.
- Presentar su entrada, e-ticket (impreso o de manera digital), para que sea validada antes del ingreso.
- Al elegir eticket, estas aceptando no divulgarlo, ni compartirlo con terceros, ya que esto podría afectar tu ingreso al evento.
- Al igual que una entrada tradicional, el eticket tendrá un sistema de control y seguridad para el acceso al evento, el cual también impedirá que en caso de generarse duplicados ingrese más de una persona con el mismo eticket.
- Se recomienda asistir con 45 a 60 minutos de anticipación al inicio del evento, para la verificación de su entrada.
- En caso de detectarse indicios de falsificación de entradas, el organizador podrá NO AUTORIZAR el ingreso al recinto.
- Esta permitido el ingreso al estadio desde los 12 años, solo ingresarán con la vacunación completa más la dosis de refuerzo.

Póliza de accidentes personales
N° 340074643
La Positiva Seguros. Teléfono 01 211-0312

Llega temprano al lugar

Lleva tu eticket impreso o en digital

UBICACIÓN

Estadio Nacional
Calle José Díaz S/N
Cercado de Lima (Lima, Perú)

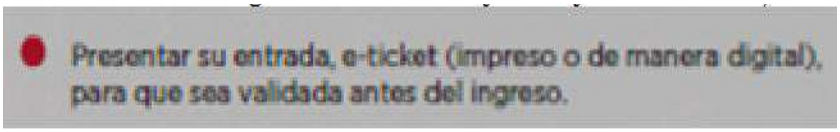
PROTOCOLO

- Asistir obligatoriamente al evento usando doble mascarilla que cubra nariz y boca en todo momento.
- Verificar y mantener el distanciamiento mínimo de 1.5 metros entre ubicaciones ocupadas e igual en las colas. Respetar los espacios delimitados y las señalizaciones de tránsito durante el evento.
- Cumplir y respetar los protocolos establecidos y habilitados por el organizador del evento para garantizar su seguridad.
- Prohibido el ingreso de bebidas y alimentos en las instalaciones del recinto.
- El público que no cumpla con las medidas preventivas, sanitarias establecidas, no podrá permanecer en el evento.
- Recuerda que tus datos podrán ser registrados en un formato físico o virtual.

Se precisa la información detallada en el rubro Importante de los e-tickets emitidos por Teleticket:

IMPORTANTE

- El eticket es un comprobante válido de tu compra, por lo que no será canjeado por una entrada tradicional en el punto de venta o boletería.



(iii) Información contenida en los términos y condiciones del portal web de Teleticket en el cual se precisa en el punto 8 de las condiciones generales que para casos de eventos deportivos se deberá portar el E-Ticket impreso, así como se hace alusión en condiciones especiales a las Ley N° 30037:

TELETICKET Busca por artista, evento o lugar INGRESA REGÍSTRATE

Términos y condiciones

EL PRESENTE TICKET ES VENDIDO POR TELEDISTRIBUCIÓN S.A. ("TELETICKET") POR ENCARGO Y DE ACUERDO A LAS CONDICIONES INDICADAS POR LA EMPRESA ORGANIZADORA DEL EVENTO (EL "ORGANIZADOR"). ATENDIENDO A ELLO, LA ADQUISICIÓN DE ESTE TICKET SUPONE LA ACEPTACIÓN DE LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

Condiciones Generales:

1. Teleticket únicamente opera como un punto de venta de las entradas del evento, por tanto, no se encarga ni es responsable por la organización del mismo.
2. Teleticket no es responsable por el aplazamiento o cancelación del evento, así como por cualquier hecho que ocurra antes, durante o con posterioridad a la celebración del mismo.
3. Si la fecha u hora del evento fuera modificada, siempre que medie indicación del Organizador, el presente Ticket será válido para ser utilizada en la fecha u hora definitiva que fije el Organizador.
4. Teleticket no se hace responsable por Tickets adquiridos en puntos de venta no oficiales. En caso estos sean falsos o adulterados, no se permitirá el ingreso al evento.
5. En caso de pérdida, robo o deterioro del Ticket, Teleticket no asume ninguna responsabilidad ni está obligada a expedir un nuevo Ticket o efectuar la devolución del costo del mismo. Al elegir E-ticket, estas aceptando no divulgarlo, ni compartirlo con terceros, ya que esto podría afectar tu ingreso al evento.
6. El Ticket deberá conservarse completo y en buen estado, todo Ticket enmendado, roto, en mal estado o con indicios de falsificación, autorizará al Organizador a privar la entrada al recinto.
7. Al comprar tu Ticket, comprueba que el espectáculo, fecha, horario, situación y precio sean los correctos, pues no se aceptarán cambios, devoluciones o reintegros de los Tickets adquiridos, con excepción de Cancelación de Evento, en cuyo caso se indicará el procedimiento a seguir según indicaciones del Organizador.
8. Para ingresar al evento deberá portar su Ticket, virtual o impreso, según sea el caso, a efectos de cumplir con la verificación correspondiente. Para casos de eventos deportivos deberá portar su E-Ticket impreso.
9. El día del evento, al ingresar al establecimiento, el público podrá estar sujeto a verificaciones adicionales por razones de seguridad, de acuerdo a lo establecido por el Organizador. Ante la negativa a cumplir con alguna de las verificaciones requeridas, no se le permitirá el ingreso al evento.
10. El ingreso después de la hora señalada en la entrada está sujeto a las reglas del Organizador y del establecimiento donde se llevará a cabo el evento.
11. Teleticket no tiene injerencia en la determinación de las condiciones de seguridad del establecimiento, las que serán de exclusiva responsabilidad del Organizador. Asimismo, el Organizador podrá (i) reservarse el derecho de prohibirle al público filmar o grabar este evento, y (ii) restringir el ingreso de grabadoras, filmadoras, máquinas fotográficas, latas, botellas, armas o cualquier objeto que el Organizador consideren peligroso.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Condiciones Especiales: Eventos Deportivos:

1. Ley que previene y sanciona la violencia en eventos deportivos N°30037

(iv) Información contenida en el ítem eventos deportivos del portal web de Teleticket en el cual se precisa -entre otros- que para el ingreso se debe portar obligatoriamente la entrada impresa y el Documento Nacional de Identidad (DNI) físico, precisando que no se permitirá el ingreso al evento sin estos documentos:

TLK

Iniciar sesión

Teleticket > Eventos deportivos > Fútbol

Buscar

¿Qué necesito saber sobre la compra y el ingreso a los partidos?

La compra para los partidos de futbol se realiza solo por nuestra página web, bajo la modalidad de Eticket.

Es obligatorio que registres tu DNI o documento de identificación equivalente en caso de extranjeros, al momento de la compra, así como tus nombres completos.

La cantidad de entradas a comprar por una misma persona, dependerá de lo estipulado por el Organizador del partido.

En caso necesites comprar más de una entrada debes tener en cuenta que cada una debe tener los datos de cada persona que asistirá al partido.

Puedes hacer el cambio de datos en las entradas hasta 1 día antes del partido o según indicaciones publicadas en la información del evento. Recuerda que el cambio solo podrás realizarlo, si es que aún no descargas tu e-ticket

Para el ingreso debes portar obligatoriamente tu entrada (Eticket impreso) y DNI físico, no se permitirá el ingreso sin estos documentos.

Para ingresar al estadio todos deben contar con una entrada, incluidos niños desde los 0 años.

Los datos de la entrada deben corresponder a los datos del DNI del asistente al partido.

27. De manera preliminar, resulta necesario señalar que no es un hecho controvertido que Teleticket haya efectuado la venta de dos (2) entradas al señor Quintana, a través de su portal web, para un evento deportivo que debía llevarse a cabo el 2 de marzo de 2022, por lo que, la controversia se circunscribe a la veracidad de la información que fue transmitida al denunciante para que este pueda acceder al referido evento.

28. Dicho ello, atendiendo a que los hechos materia de denuncia giran en torno a un evento deportivo, es necesario remitirnos a la Ley N° 30037, Ley que Previene y

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Sanciona la Violencia en los Espectáculos Deportivos, así como al Decreto Supremo N° 007-2016-IN, que aprueba el Reglamento de la referida ley.

29. Así, de la lectura de los artículos 34 y 37 del mencionado Reglamento[7], se advierte que es una exigencia legal que el espectador que se disponga a ingresar al evento deportivo deba portar su entrada, así como su D.N.I., debiendo conservar esta para los controles efectuados por la Policía Nacional del Perú y/o el organizador del evento, encontrándose facultado este último a restringir su ingreso si se advierte el incumplimiento de dicha disposición.

30. De esta forma, se desprende del marco legal vigente que la entrada que debe ser presentada al acceder a cualquier evento deportivo necesariamente tiene que ser física, pues es la única forma de garantizar los controles posteriores que puedan efectuar las autoridades respectivas y/o el organizador del evento.

31. Ahora bien, de los medios de prueba se verifica que Teleticket informaba al público en general, a través de los términos y condiciones generales de su portal web, y su ítem de eventos deportivos, sobre el hecho de que la entrada al espectáculo debía ser presentada de forma impresa, así como que esta información sí estuvo al alcance del denunciante, tomando en cuenta que la compra de las entradas se efectuó a través de dicho medio (portal web del proveedor).

32. Sin perjuicio de ello, no puede perderse de vista que al momento en que el señor Quintana efectuó la compra de su entrada al evento deportivo, esto es, ya no en un ámbito general, sino, en una compra específica, Teleticket le informó expresamente que podía apersonarse al espectáculo con su entrada digital, tal como se desprende de los correos electrónicos del 27 y 28 de febrero de 2022.

33. Lo antes mencionado da cuenta de una contradicción en la información que fue transmitida al señor Quintana, pues si bien al momento en que este accedió al portal web de Teleticket para la adquisición de las entradas se le informó que debía apersonarse al evento con su entrada impresa, lo cierto es que, luego de ejecutada la compra, se le comunicó que también podría presentarlas de manera virtual, lo cual da cuenta de una contradicción en la información que le fue transmitida al consumidor.

---

[7] **DECRETO SUPREMO N° 007-2016-IN, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE LA LEY Nº 30037, LEY QUE PREVIENE Y SANCIONA LA VIOLENCIA EN LOS ESPECTÁCULOS DEPORTIVOS**
Artículo 34.- Obligaciones de los adquirientes de entradas
Son obligaciones de las personas que adquieren entradas para un espectáculo deportivo:
a) Portar una entrada expedida a título individual.
b) Portar su DNI
c) Conservar su entrada hasta el abandono del área de influencia establecida por la Policía Nacional del Perú, debiendo presentarlo a requerimiento de cualquier autoridad o representante del organizador del espectáculo deportivo, debidamente identificado.

Artículo 37.- Restricciones para el ingreso a espectáculos deportivos profesionales
37.1 Se aplican las siguientes restricciones para el ingreso a espectáculos deportivos:
a) Todos los espectadores deben ingresar portando su DNI y su entrada correspondiente; incluidos los barristas quienes adicionalmente portarán su carné otorgado en virtud a lo dispuesto en el artículo precedente.
b) El ingreso de aficionados menores de edad es posible solamente con la presentación de su DNI o documento de identificación equivalente y acompañados de sus padres, tutores debidamente acreditados o familiares directos.
37.2 El organizador del espectáculo deportivo impide el ingreso a los escenarios deportivos a aquellas personas que infrinjan las disposiciones previstas en la Ley y en el presente Reglamento.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

34. En efecto, resulta razonable que la información transmitida por Teleticket haya inducido a error al señor Quintana, pues ningún consumidor esperaría que los términos establecidos en el documento que le da acceso al evento (entrada) no recojan efectivamente las restricciones respectivas.

35. A ello se le debe sumar que la coyuntura generada por la Covid-19 implicó que diversos proveedores en el mercado, independientemente de sus rubros, opten por impulsar en los consumidores el uso archivos digitales, por lo que, si ello no resultaba aplicable al caso del señor Quintana, Teleticket no debió consignar en su E-Tickets (entrada) que este podía ser presentado de forma digital.

36. En ese sentido, es posible concluir que Teleticket brindó información al señor Quintana, a través de la entrada al evento, que no resultaba veraz, pues en esta se consignó que el espectador podía ingresar al espectáculo presentado la misma de manera virtual cuando ello no era así, toda vez que -como se ha mencionado- de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente, en los eventos deportivos se exige que las entradas sean presentadas en físico por sus titulares.

37. En consecuencia, corresponde declarar **fundado** el recurso de apelación interpuesto por el señor Quintana y, por ende, **revocar** la Resolución Final N° 147-2023/PS3 del 3 de febrero de 2023, que declaró el archivo de la denuncia por la presunta infracción al artículo 3 del Código, y, **reformándola** declararla **fundada,** en tanto quedó acreditado que Teleticket no brindó información veraz en el e-ticket adquirido para el evento deportivo “Universitario-Barcelona de Ecuador”, realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa de este para ingresar al evento, acarreándole gastos y demoras indebidas.

Sobre las medidas correctivas

38. Los artículos 114, 115 y 116 del Código[8] establecen la facultad que tiene la

---

[8] **LEY N° 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.

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras.
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

39. En el presente procedimiento quedó acreditado que Teleticket transgredió el artículo 3 del Código, en tanto quedó acreditado que no brindó información veraz en el e-ticket adquirido por el señor Quintana para el evento deportivo "Universitario-Barcelona de Ecuador", realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa de este para ingresar al evento.

40. Al respecto, en su escrito de denuncia el señor Quintana solicitó que se dicte las medidas correctivas que resulten pertinentes, mas no señaló alguna en específico.

41. Atendiendo a ello y a los hechos materia de denuncia, en aplicación del inciso f) del artículo 116 del Código, corresponde ordenar una medida complementaria con la finalidad de evitar que la conducta infractora se produzca nuevamente en el futuro.

42. Sobre el particular, al haberse verificado que Teleticket infringió lo establecido en el artículo 3 del Código, corresponde ordenarle en calidad de medida correctiva complementaria que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la presente resolución, cumpla con

---

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.
115.7 Las medidas correctivas reparadoras como mandatos dirigidos a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción buscan corregir la conducta infractora y no tienen naturaleza indemnizatoria; son dictadas sin perjuicio de la indemnización por los daños y perjuicios que el consumidor puede solicitar en la vía judicial o arbitral correspondiente. No obstante, se descuenta de la indemnización patrimonial aquella satisfacción patrimonial deducible que el consumidor haya recibido a consecuencia del dictado de una medida correctiva reparadora en sede administrativa.

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 (…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

informar correctamente a los consumidores en las entradas a los eventos deportivos, así como en los correos electrónicos que le son cursados a estos al concretarse la compra, que para el ingreso resulta necesario la presentación de la entrada en físico.

43. Teleticket deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de Primera Instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley[9].

Graduación de la sanción

44. El artículo 110 del Código, ha dispuesto que la Autoridad tiene facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, a partir de amonestación hasta multas de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

45. El 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).

46. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el presente procedimiento fue iniciado con la Resolución N° 1, la cual fue notificada a Teleticket el 20 de diciembre de 2022, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo.

47. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

    a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$\boxed{M = m \times F}$$

M = Multa preliminar
m = multa base
F = Circunstancias agravantes y atenuantes

---

9 **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado k_{ij} cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$\boxed{\boldsymbol{m = k_{ij} \times D_t}}$$

m = Multa base
k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.
D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo[10]. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes (f_i) y se le agrega la unidad (o 100%):

$$\boldsymbol{F = 1 + (f_1 + f_2 + f_3 \ldots f_n) = 1 + \Sigma_i^n = {}_1 f_i}$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes
Σ_i^n = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia
$1f_i$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad (F = 1 o 100 %).

d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

48. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

---

10 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS**
ANEXO
B. Valoración de circunstancias atenuantes y agravantes (F)
(…)
Cabe mencionar que las circunstancias atenuantes pueden reducir la multa base hasta en un 50% y que las circunstancias agravantes pueden incrementarla hasta en un 100%.
En caso el OR determine que el hecho infractor presenta algunas de las circunstancias agravantes o atenuantes que figuran en el Cuadro 2, debe considerar los valores señalados en dicho cuadro, en tanto sean compatibles con su marco legal especial. Por ende, pueden existir casos en los que el marco normativo establece circunstancias atenuantes o agravantes específicas y sus respectivos valores de reducción o incremento, en cuyo caso prima lo indicado en dicho marco normativo en consideración de su respectiva jerarquía, pero tratando de conciliar en lo posible dicho criterio con el presente Decreto Supremo.
Cabe señalar que los OR pueden considerar otras circunstancias atenuantes o agravantes adicionales a las que se presentan en el Cuadro 2, siempre que sean pertinentes de acuerdo con las características de cada caso en particular y en la medida que su marco legal especial se lo permita.

Para determinar el factor k_{ij} de la multa base (m):

Sobre la afectación producida por la infracción

49. Al respecto, en la presente resolución se determinó la responsabilidad de Teleticket por infringir lo dispuesto en el artículo 3 del Código, en tanto quedó acreditado que no brindó información veraz en el e-ticket adquirido por el señor Quintana para el evento deportivo "Universitario-Barcelona de Ecuador", realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa de este para ingresar al evento.}

50. En ese sentido, de la revisión de los medios de prueba, se verifica que el importe total asumido por el denunciante por las entradas al evento deportivo "Universitario-Barcelona de Ecuador", realizado el 2 de marzo de 2022, ascendió a S/ 30,00[11], por lo que, al menor a una (1) Unidad Impositiva Tributaria corresponde utilizar dicho monto como referencia, a efectos del cálculo de la afectación producida.

51. En atención a ello, este Colegiado verifica que el nivel de la infracción cometida por Teleticket es **baja,** de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo:

	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).
Baja	- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.[3/] - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.

Sobre el tamaño del infractor

52. De la revisión del expediente se aprecia que Teleticket no presentó documentación tributaria mediante la cual se evidenciaría el volumen anual de sus ventas durante el año 2021, año anterior al periodo en el cual se cometió la infracción. Sin perjuicio de ello, este Despacho consideró pertinente verificar dicha información con el Padrón de Contribuyentes de SUNAT del periodo 2022, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, por lo que de acuerdo con la clasificación de empresa según su nivel de ventas y en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial – Ley Nº 30056, es posible determinar que cuentan con la condición de **Mediana Empresa**[12].

---

11 Teniendo en cuenta que el valor unitario de cada entrada adquirida por el señor Quintana, ascendió a S/ 15,00, habiendo adquirido dos (2) entradas para el evento deportivo en mención.

12 **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, DECRETO SUPREMO QUE APRUEBA LA GRADUACIÓN, METODOLOGÍA Y FACTORES PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS MULTAS QUE IMPONGAN LOS**

53. Por lo antes expuesto, esta Comisión concluye que Teleticket se encuentra bajo la calificación de una **Mediana Empresa**.

Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

54. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción **(baja)** y al tamaño del infractor **(Mediana Empresa)**, la multa a imponer a Teleticket equivale a **2,57 UIT**, conforme a lo descrito en el cuadro 18 del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

Determinación del factor D_t de la multa base (m):

55. Al respecto, la naturaleza de infracción cometida por Teleticket es instantánea, en tanto se configuró en un solo momento, esto es, cuando brindó la información no veraz al señor Quintana; en ese sentido, corresponde otorgarle el factor 1,0, de acuerdo con Cuadro 23 del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

Sobre la multa base

56. De acuerdo con lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **2,57 UIT**.

ÓRGANOS RESOLUTIVOS DEL INDECOPI RESPECTO DE LAS INFRACCIONES SANCIONABLES EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS
ANEXO
(…)
Para fines de la presente metodología, la clasificación de empresas según su nivel de ventas en Unidades Impositivas Tributarias (UIT) (en línea con lo establecido en la Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial - Ley Nº 30056 -) es la siguiente:
- Microempresa: ventas anuales desde 1 UIT hasta 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT y hasta 2 300 UIT.
- Gran empresa: ventas anuales superiores a 2 300 UIT.

$$\boldsymbol{m} = \boldsymbol{k_{ij}} \times \boldsymbol{D_t}$$
$$\boldsymbol{m} = 2{,}57 \times 1{,}0$$
$$\boldsymbol{m} = \mathbf{2{,}57\ UIT}$$

Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

57. No corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

Multa Final

58. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que corresponde imponer a Teleticket es la siguiente:

$$\boldsymbol{M} = \boldsymbol{m} \times \boldsymbol{F}$$
$$\boldsymbol{M} = 2.57 \times 1\%$$
$$\boldsymbol{M} = \mathbf{2{,}57}\ \text{UIT}$$

59. Finalmente, en el presente caso no corresponde realizar ningún ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor.

60. Por lo expuesto, corresponde imponer a Teleticket una multa final de **2,57 UIT.**

<u>Sobre el pago de costas y costos del procedimiento</u>

61. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807[13] dispone que es potestad de la Autoridad Administrativa ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la denunciante o el Indecopi.

62. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Teleticket, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00 (tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia).

---

13 **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
Artículo 7.- Pago de costas y costos
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 los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable.
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 de la Ley 29571, 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.

63. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el OPS Nº 1.

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

64. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma 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[14].

65. En razón a lo expuesto, al haberse verificado una infracción al Código, corresponde disponer la inscripción de Teleticket en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: ENMENDAR el error material contenido en la Resolución Final N° 147-2023/PS3 del 3 de febrero de 2023 emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, se advierte que se consignó lo siguiente:

Dice:

"II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN
*3. Este OPS considera que debe determinar si Teleticket infringió lo dispuesto en el artículo **19** del Código"*

Debe decir:

"II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN
*3. Este OPS considera que debe determinar si Plaza Vea infringió lo dispuesto en el artículo **3** del Código"*

SEGUNDO: DESESTIMAR las alegaciones del señor **Víctor Marcelo Quintana Campos** respecto al encauzamiento de los hechos denunciados por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 en la Resolución N° 1 del 30 de noviembre de 2022.

TERCERO: Declarar **FUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por el señor **Víctor Marcel Quintana Campos**; y, por ende, **REVOCAR** la Resolución Final N°147-

---

14 **LEY Nº 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.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

2022/PS3 del 3 de febrero de 2023, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3, que resolvió archivar el procedimiento por presunta infracción a lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, **REFORMANDOLA**, declarar **fundada** la denuncia contra **Teledistribución S.A.,** en tanto quedó acreditado que no brindó información veraz en el e-ticket adquirido para el evento deportivo "Universitario-Barcelona de Ecuador", realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa de este para ingresar al evento, acarreándole gastos y demoras indebidas.

CUARTO: ORDENAR a **Teledistribución S.A.** en calidad de medida correctiva complementaria que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la presente resolución, cumpla con informar correctamente a los consumidores en las entradas a los eventos deportivos, así como en los correos electrónicos que les son cursados a estos al concretarse la compra, que para el ingreso resulta necesario la presentación de la entrada en físico.

Teledistribución S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante el Órgano Resolutivo de primera instancia, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

QUINTO: SANCIONAR a **Teledistribución S.A.** con una multa ascendente a **2,57 Unidades Impositivas Tributarias** por infracción a lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que no brindó información veraz en el e-ticket adquirido para el evento deportivo "Universitario-Barcelona de Ecuador", realizado el 2 de marzo de 2022, por cuanto le exigieron la presentación impresa de este para ingresar al evento, acarreándole gastos y demoras indebidas.

Teledistribución S.A. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI[15].

SEXTO: ORDENAR a **Teledistribución S.A.** el pago de las costas y costos del procedimiento, disponiendo que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada con la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante el importe ascendente a S/ 36,00 por concepto de costas, sin perjuicio del derecho de éste de presentar su solicitud de liquidación de costos correspondiente.

SÉTIMO: DISPONER la inscripción de **Teledistribución S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones Del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por infracción al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

---

15 **DIRECTIVA N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI**
3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.
(…)
En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial[16].

Con la intervención de los Comisionados[17]: Sra. Karina Rocío Montes Tapia[18], Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Eva Jesús Céspedes Correa y Sr. Jesús Edwin Maurate León.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA
Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF[19].

---

16 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor
(…)
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.

17 De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

18 De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

19 **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe