



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 1830-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 016-2022/CC3

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
IMPUTADA : ONE ENTERTAINMENT S.A.C.
MATERIAS : NULIDAD PARCIAL
DEVOLUCIÓN DE CONTRAPRESTACIÓN
ACTIVIDAD : ORGANIZACIÓN DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES COMERCIALES – ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y RECREATIVAS N.C.P.

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, por las cuales se imputó y se emitió un pronunciamiento, respectivamente, sobre la presunta infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el hecho referido a que, ante la cancelación del concierto del grupo “Guns N’ Roses”, One Entertainment S.A.C. habría limitado, mediante un comunicado en redes sociales, el derecho de los consumidores a la restitución del monto de las entradas, no se adecuaba al referido tipo infractor.*

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto al presente extremo. Asimismo, se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, a la mayor brevedad posible, evalúe formular una nueva imputación sobre el hecho antes referido, como una presunta infracción del deber de idoneidad.

Se confirma la resolución venida en grado, modificando fundamentos, en el extremo que halló responsable a One Entertainment S.A.C., por infracción del literal d) del artículo 97° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 19° de dicha norma, toda vez que, ante la reprogramación del concierto de “Kiss” del 2 de mayo de 2020, no cumplieron con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

SANCIÓN: 2,4 UIT

Lima, 6 de julio de 2023

ANTECEDENTES

1. Por Resolución 1 del 15 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3 -la Secretaría Técnica - inició un procedimiento administrativo sancionador, de oficio, contra One Entertainment S.A.C.¹ -One- por presuntas infracciones del Código de

¹ RUC: 20600766741, con domicilio fiscal en Otr. Mz. C., Lote 10, Av. Los Olivos Cerro Mellizo, Puente Piedra, Lima, Lima.



Protección y Defensa del Consumidor -el Código-, de acuerdo con el siguiente detalle:

- i) Presunta infracción del artículo 108° del Código, en relación con lo establecido en el literal e) del artículo 50° de dicho cuerpo legal, debido a que, ante la cancelación del concierto de “Guns N’ Roses”, habría establecido, mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron entradas.
 - ii) Presunta infracción del artículo 108° del Código, en relación con lo establecido en el literal d) del artículo 97° de dicho cuerpo legal, debido a que, ante la reprogramación del concierto de “Kiss”, no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.
2. El 2 de abril de 2022, One presentó sus descargos respecto de las referidas imputaciones. Al respecto, indicó que las normas de protección al consumidor no contemplaban supuestos de relaciones de consumo afectadas por hechos fortuitos, por lo que la autoridad no podía iniciar procedimientos en tales supuestos, al no estar tipificados. Mencionó que no resultaba responsable en virtud de los artículos 1315° y 1316° del Código Civil, debido a que los conciertos programados para el 2020 no se realizaron al declararse el estado de emergencia por la pandemia. Sobre el concierto de “Guns N’ Roses”, sostuvo que se brindaron diversas opciones de devolución, entre las que se encontraba la devolución del 100% de la entrada sujeta a la fecha de reactivación de la actividad. Señaló que la referida condición de devolución se debió a que su rubro económico no estaba activado y que, a la fecha, estaba devolviendo el monto de las entradas. Sobre el concierto de “Kiss”, señaló que dicho evento fue suspendido por hechos fortuitos; no obstante, no fue cancelado y, en ese sentido, se reprogramó para el 4 de mayo de 2022. Indicó también que esta situación implicaba que todos los que adquirieron entradas podrían ingresar al referido evento bajo las mismas condiciones.
3. A través de la Resolución 7 del 12 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica resolvió poner en conocimiento el Informe Final de Instrucción 045-2022/CC3 - el IFI- a One, mediante el cual emitió opinión sobre las conductas imputadas y le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus observaciones.
4. Por Resolución 077-2022/CC3 del 9 de setiembre de 2022, la Comisión resolvió lo siguiente:
- i) Hallar responsable a One, por infracción del literal e) del artículo 50° del Código, debido a que, ante la cancelación del concierto de “Guns N’ Roses”, estableció, mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero



- de los consumidores que adquirieron entradas, y sancionó al referido proveedor con una multa de 15 UIT.
- ii) Hallar responsable a One, por infracción del literal d) del artículo 97° del Código, debido a que, ante la reprogramación del concierto de "Kiss", no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas, y sancionó al referido proveedor con una multa de 2,4 UIT.
- iii) Ordenar, en calidad de medida correctiva, a dicho proveedor lo siguiente:
- En el caso de la cancelación del concierto del grupo "Guns N' Roses", que inaplique de sus avisos toda cláusula que limite los derechos de los consumidores. Asimismo, en un plazo de quince (15) días hábiles, debía informar, mediante cualquier medio de comunicación o comunicado oficial en un medio de comunicación masiva, a los consumidores que adquirieron entradas para el referido concierto, que tenían la opción de iniciar una solicitud del reembolso de su dinero por las entradas adquiridas para dicho evento del 24 de marzo de 2020; y, posteriormente, cumplir con devolver a los consumidores que elijan tal opción, los montos pagados por las entradas adquiridas. Vencido dicho plazo, debía realizar, en treinta (30) días hábiles, la devolución a todos los consumidores afectados y que solicitaron la devolución de su dinero, los montos respectivos más los intereses legales generados hasta la fecha de devolución.
 - En el caso de la cancelación del concierto de "Kiss", que habilite la opción de reembolso de dinero a elección del consumidor, para los que adquirieron las entradas del evento reprogramado y no hicieron uso de las mismas el 4 de mayo de 2022; para lo cual, en un plazo de quince (15) día hábiles, debía informar, mediante cualquier medio de comunicación o comunicado oficial en un medio de comunicación masiva, a los consumidores que adquirieron entradas para el referido concierto, que tenían la opción de iniciar una solicitud del reembolso de su dinero por las entradas adquiridas; y, posteriormente, cumplir con devolver a los consumidores que elijan tal opción los montos pagados por las entradas adquiridas. Vencido dicho plazo, debía realizar, en treinta (30) días hábiles, la devolución a todos los consumidores afectados y que solicitaron la devolución de su dinero, los montos respectivos más los intereses legales generados hasta la fecha de devolución. Además, se dispuso que One debía remitir, en un formato Excel, la relación de los consumidores que optaron por la devolución y los montos devueltos, en diez (10) días posteriores a dicho plazo.
- iv) Disponer la inscripción de One en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.



5. El 11 de octubre de 2022, One apeló la referida resolución, en virtud de diversos argumentos sobre la validez de las imputaciones referidas y sobre el fondo de dichas imputaciones.

ANÁLISIS

Sobre la presunta cláusula abusiva ante la cancelación del concierto del grupo "Guns N' Roses"

6. El artículo 10° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General -TUO de la LPAG- establece que uno de los vicios del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es la omisión o defecto de sus requisitos de validez². Al respecto, el artículo 3°, numeral 5, de dicha norma, indica que es un requisito de validez del acto administrativo el procedimiento regular, lo cual implica que, antes de su emisión, el acto debe ser conformado a través del cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación³.
7. En el marco de los procedimientos sancionadores, el numeral 3 del artículo 254^o.1 del TUO de la LPAG señala que el ejercicio de la potestad sancionadora requiere, entre otros aspectos, notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos puedan constituir, esto es, el juicio mediante el cual los hechos imputados se adecúan o subsumen a una norma concreta y específica.
8. El Tribunal Constitucional ha interpretado que la información de la imputación debe ser clara, integral y suficientemente detallada, de modo que permita que el acusado ejerza su derecho de defensa y muestre al juzgador su versión de los hechos⁴. Por su parte, la doctrina considera que la imputación de cargos debe reunir, entre otros, los requisitos de precisión, claridad y suficiencia, debido

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.** - Causales de nulidad. Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

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

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.

4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3°.** - Requisitos de validez de los actos administrativos. Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) 1. **Procedimiento regular.** Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁴ Párrafo segundo del fundamento 17 de la Sentencia del Tribunal Constitucional de fecha 8 de agosto de 2012, expedida en el expediente N° 00156-2012-PHC/TC.



a que dicho acto permite que el administrado conozca información indispensable a efectos de articular las garantías del debido procedimiento⁵.

- 9. La calificación jurídica de los hechos imputados permite al proveedor conocer qué disposición normativa vulnerarían dichos hechos y ejercer su derecho de defensa, el cual le permite, entre otros aspectos, cuestionar el juicio de la autoridad mediante el cual considera que una conducta se subsume a un tipo administrativo concreto. Una calificación que no precise el tipo pertinente limita al imputado de exponer argumentos de defensa.
- 10. En este extremo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a One que, ante la cancelación del concierto de "Guns N' Roses", habría establecido, en comunicados emitidos mediante redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero a los consumidores que adquirieron entradas para el referido concierto, y calificó el referido supuesto como una presunta infracción del literal e) del artículo 50° del Código⁶ -cláusulas que excluyen o limitan los derechos legales de los consumidores-. Según la información que se encuentra en el expediente, la disposición objeto de cuestionamiento es la siguiente:

Presunta cláusula abusiva	<i>"Devolución del 100% en efectivo a los 45 días luego de que el Estado autorice que se reanuden los conciertos en nuestro país". Esta opción se encontraba junto a tres (3) opciones adicionales, las cuales se sujetaban a un periodo de vigencia.</i>
---------------------------	---

- 11. La Comisión declaró la responsabilidad de One, por la imposición de dicha disposición en sus comunicados, debido a que consideró que configuraba una cláusula abusiva que limitaba el derecho de devolución, el cual no incluía restricciones como la ocurrencia de un hecho o determinación de un plazo.
- 12. Entre otros aspectos, One alegó, en resumen, que la disposición cuestionada, contenida en sus comunicados, no constituía un contrato de adhesión o una cláusula general de contratación, debido a que dicha disposición correspondía a un supuesto de inexecución de obligaciones, un acto posterior a la contratación del servicio. De esta manera, el alegato del imputado se dirige a cuestionar la calificación jurídica de la conducta o juicio de tipicidad, toda vez que señala que los hechos imputados no se subsumen en la infracción referida, al faltarle un elemento.

⁵ MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444*. Tomo II, 12ª Edición, Gaceta Jurídica, Lima, 2017, pág. 489- 490.

⁶ En la imputación de cargos -parte resolutive-, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó la referida conducta como una infracción del artículo 108° del Código, en relación con el literal e) del artículo 50° de dicho cuerpo legal. La Comisión, sin embargo, consideró que el tipo específico era el literal e) del artículo 50° y dejó de lado el análisis del artículo 108° del Código.



13. De acuerdo con la definición establecida en el artículo 49°.1 del Código, las cláusulas abusivas son aquellas estipulaciones no negociadas individualmente, insertadas en contratos por adhesión y en cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o que anule sus derechos.
14. Siendo ello así, es evidente que, para la configuración de una cláusula abusiva en un contrato de consumo, dicha estipulación debe estar presente en un contrato de adhesión o en cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente.
15. Por su parte, el artículo 45° del Código indica que el contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual interviene un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o la contratación de servicios a cambio de una contraprestación económica.
16. La particularidad de los contratos de adhesión o de las referidas cláusulas generales de contratación es la ausencia de negociación: el proveedor define los términos del contrato y el consumidor solo brinda su consentimiento o aceptación a fin de que se forme el acuerdo.
17. Así, queda claro que, en un contrato de consumo por adhesión, siempre se encuentra presente la disposición del proveedor de formar un acuerdo -según sus términos- con el consumidor, es decir, de establecer una relación bilateral. De este modo, este tipo de contrato, sea cual fuera su objeto, incluye el consentimiento o aceptación, como elemento indispensable para su perfeccionamiento, aunque el consumidor no participe en la elaboración de las cláusulas con libertad contractual.
18. La intención de formar un contrato, incluyendo el consentimiento del consumidor, es el elemento que diferencia a los contratos por adhesión o cláusulas generales de contratación con las decisiones unilaterales del proveedor. Este tipo de decisiones no consideran el consentimiento de otra parte para que se ejecute su contenido.
19. Así, en ciertos casos, resultará necesario evaluar si las comunicaciones de un proveedor poseen los elementos característicos de un contrato o si, por el contrario, únicamente plasman alguna decisión unilateral. Esto, a fin de identificar el tipo administrativo adecuado, toda vez que la posible afectación a un consumidor por una decisión unilateral del proveedor se adecuaría a un tipo administrativo diferente al contenido en los artículos 50° y 51° del Código.
20. En el presente caso, no se aprecia que la disposición contenida en los comunicados que informaron sobre las opciones de devolución del monto de las entradas, por la cancelación del concierto del grupo Guns N' Roses, constituya un contrato de consumo por adhesión o cláusulas generales de contratación,



toda vez que no reúne las características previamente descritas para tales efectos.

21. Al respecto, el 4 de setiembre de 2020, One anunció que, ante las ampliaciones del estado de emergencia, no era posible programar una nueva fecha para el concierto del grupo Guns N' Roses (programado inicialmente para el 24 de marzo de 2020), por lo que indicó que, a la brevedad, comunicaría el procedimiento de devolución del monto de las entradas a los interesados⁷.
22. El 24 de noviembre de 2020, a través de Facebook, One comunicó cuatro (4) alternativas de devolución del precio de las entradas. Una de dichas alternativas, como se refirió, consistió en devolver el 100 % de las entradas a los 45 días de que el Estado autorice la reanudación de los conciertos, opción vigente desde el 1 al 31 de diciembre de 2020. Posteriormente, el 1 de enero de 2021, comunicó que el periodo de vigencia de dicha opción sería hasta el 15 de enero de 2021⁸.
23. De la revisión del comunicado, se aprecia que la referida disposición constituyó una decisión unilateral de One referida a establecer una serie de opciones de devolución del precio de las entradas (disposición que no reúne los elementos de un contrato de consumo por adhesión). De acuerdo a ello, el supuesto de hecho no se subsumió en el tipo administrativo imputado por la Comisión.
24. Por tanto, se declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, por las cuales se imputó y se emitió un pronunciamiento, respectivamente, sobre la presunta infracción del literal e) del artículo 50° del Código, toda vez que el hecho referido a que, ante la cancelación del concierto del grupo "Guns N' Roses", One habría limitado, mediante un comunicado en redes sociales, el derecho de los consumidores a la restitución del monto de las entradas, no se adecuaba al referido tipo infractor. En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y la inscripción en el RIS, respecto al presente extremo.
25. Cabe indicar que, si bien el supuesto referido no se subsumía en el literal e) del artículo 50° del Código, se aprecia que la decisión unilateral del proveedor podría haber vulnerado las expectativas de los consumidores, referida a que, ante la cancelación del concierto, el proveedor debía restituir la totalidad de la contraprestación pagada, toda vez que la prestación no se podría realizar de acuerdo a los términos pactados.

⁷ Ver anexo 1 del escrito del 27 de noviembre de 2020, presentado por One en la etapa de supervisión orientativa. Cabe indicar que, previamente, el 12 de marzo de 2020, a través de Facebook, One comunicó que el concierto del grupo "Guns N' Roses" previsto para el 24 de marzo de 2020 sería reprogramado debido a la coyuntura generada por el Covid-19. Posteriormente, mediante comunicado del 11 de mayo de 2020, informó una nueva reprogramación del referido concierto.

⁸ Ver el documento de registro de información del 10 de noviembre de 2021 elaborado por la Dirección de Fiscalización. M-SPC-13/1B 7/21



26. En ese sentido, se dispone que la Comisión, a la mayor brevedad posible, evalúe formular una nueva imputación sobre el hecho antes referido, como una presunta infracción del deber de idoneidad.

Sobre la presunta falta de disposición de la opción de devolución de entradas ante la reprogramación del concierto del grupo “Kiss”

Sobre la tipicidad de la conducta imputada

27. En su apelación, One sostuvo que el supuesto que infringiría el literal d) del artículo 97° del Código se refería a que ocurra una negativa del derecho a la devolución de la contraprestación, supuesto que la Comisión no probó. Agregó que, incluso, la propia Comisión señaló que concedió 18 solicitudes de devolución de dicho evento.
28. Además, señaló que un supuesto diferente, y no tipificado en el referido artículo, era no haber señalado la disposición de devolución en los comunicados de reprogramación del concierto “Kiss”, puesto que en dicho supuesto no sucedía una privación o negativa del referido derecho, al no impedir la solicitud de devolución de un contrato. En tal sentido, One cuestionó que el hecho imputado no se subsumiría en el artículo referido.
29. El artículo 97° literal d) del Código establece, entre otros, que cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor, los consumidores tendrán derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada⁹.
30. Dicha disposición normativa se configura como una mínima garantía y derecho que posee el consumidor ante una situación en la cual, por ejemplo, la ejecución de un determinado servicio se vea imposibilitado por la concurrencia de una circunstancia no atribuible a su esfera de responsabilidad. Ante este tipo de supuestos, el consumidor tendrá la posibilidad de obtener la devolución o reembolso del gasto incurrido por el servicio; cuyo procedimiento podrá ser distinto de acuerdo con las particularidades del caso.
31. La Secretaría Técnica de la Comisión imputó a One, una infracción al referido artículo, por presuntamente, no haber cumplido con disponer la opción de

⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. TÍTULO V. RESPONSABILIDAD Y SANCIONES. Artículo 97°. - Derechos de los consumidores.** Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

- Quando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- Quando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
- Quando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
- Quando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

(...) (Subrayado y resaltado es nuestro)



reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron las entradas del concierto del grupo "Kiss", ante su reprogramación.

32. Al respecto, se aprecia que, contrariamente a lo indicado por el apelante, el hecho imputado sí se adecuaba al tipo administrativo del referido artículo, el cual establece derechos del consumidor -entre los que se encuentra la devolución- sin establecer que debe existir una negativa expresa por parte del proveedor o que se requiera la presentación de una solicitud de devolución necesariamente. En efecto, el referido artículo establece un conjunto de derechos o facultades exigibles cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se realice de forma oportuna y su ejecución no resulte útil para el consumidor. Dicho derecho se puede lesionar de diversas formas y no solo ante una negativa expresa de una solicitud de devolución.
33. En ese sentido, será aplicable el tipo administrativo referido cuando se aprecie que dicho derecho, según las circunstancias del caso, hubiera sido lesionado. Por ejemplo, cuando la devolución se hiciera parcial o, incluso, en una moneda distinta de la contratación y el consumidor no la autorizara. Esto manifiesta que existen diversas formas de lesionar el referido derecho y, sobre el particular, el consumidor puede solicitar que dicha situación se corrija.
34. Precisamente, el hecho imputado se refiere a que no se dispuso la opción de reembolsar al consumidor el monto de la contraprestación ante la reprogramación del evento. En el contexto de una contratación masiva y de un concierto, se aprecia que no haber dispuesto lo anterior, generaba la impresión a los consumidores de que el proveedor no contemplaba dicha posibilidad. Por consiguiente, se frustraría la expectativa del consumidor a recibir dicha devolución y solo tener la opción de asistir a la reprogramación, pese a que no habría planificado su asistencia a la nueva fecha. El consumidor tenía el legítimo interés de evaluar la devolución o la asistencia a la reprogramación.
35. En ese aspecto, la Sala considera que además de lo dispuesto en el artículo 97° literal d) del Código -norma que recoge un listado de derechos-, la Secretaría Técnica y la Comisión debieron considerar dentro de la imputación el deber de idoneidad recogido en los artículos 18° y 19° del Código, norma que establece una obligación para los proveedores de cumplimiento obligatorio y que permite definir con más claridad los derechos referidos.
36. Sin embargo, dicha omisión no genera en una nulidad del pronunciamiento de primera instancia, puesto que, de igual forma el análisis efectuado, se circunscribió a dilucidar si se cumplió con la responsabilidad del imputado de reembolsar el dinero ante la reprogramación del concierto. En efecto, el supuesto de hecho sí se enmarcó en la garantía legal contenida en el literal d) del artículo 97° del Código.
37. Finalmente, en su apelación, One sostuvo que el supuesto que infringiría el literal d) del artículo 97° del Código se refería a que ocurra una negativa del derecho a la devolución de la contraprestación y que, en ese sentido, no se ha



probado que hubiera negado solicitudes de devolución de los montos de las entradas del concierto de "Kiss". Agregó que, incluso, la propia Comisión mencionó que One concedió 18 solicitudes de devolución de dicho evento. Al respecto, ello no enerva el análisis referido, puesto que la imputación no se refiere a probar una negativa de dichas solicitudes, sino a evaluar si se habilitó la devolución del monto de las entradas ante la reprogramación del evento del grupo "Kiss". Sin perjuicio de ello, One no ha probado que hubiera concedido las 18 solicitudes de devolución referidas, toda vez que la información respecto a las mismas únicamente se encuentran en un formato en Excel remitido por One en el presente expediente, sin que se hubiera acompañado medios probatorios destinados a probar tal información (por ejemplo: las constancias de depósito a los solicitantes).

Sobre la falta de tipificación de relaciones de consumo afectadas por hechos fortuitos

38. One indicó, en este extremo, que las normas de protección al consumidor no contemplan supuestos de relaciones de consumo afectadas por hechos fortuitos, por lo que la autoridad no puede sancionar tales supuestos, al no estar tipificados.
39. En el marco de los procedimientos administrativos, el principio de legalidad señala que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la ley y al derecho, dentro de las facultades que le están atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidos. Por su parte, el artículo 248°.4 del TUO de la LPAG reconoce al principio de tipicidad. Dicho principio indica que solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley, a través de su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analógica.
40. Al respecto, contrariamente a lo alegado por One, se aprecia que el Código sí prevé el supuesto referido a cuando las prestaciones de una relación de consumo son incumplidas por el proveedor por hechos fortuitos. En efecto, el artículo 104° párrafo 2 del Código señala que el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si acredita la existencia de una causa objetiva, justificada y con carácter no previsible que configure una ruptura del nexo causal del hecho imputado por caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de tercero, entre otros¹⁰.
41. Así, se le exonera de responsabilidad al proveedor por su conducta al presentarse las referidas causas objetivas, por lo que sí se encuentra previsto los efectos de tales supuestos -por ejemplo, caso fortuito o fuerza mayor- en las infracciones analizadas. Le corresponde a One alegar y probar que ocurrió un

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°. Responsabilidad administrativa del proveedor.** (...) El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de tercero o de la impudencia del propio consumidor afectado.



supuesto que lo exonere de responsabilidad. Por consiguiente, corresponde desestimar el presente argumento.

Sobre la configuración del principio de non bis in ídem

42. One indicó que sucedió un supuesto de non bis in ídem, debido que se le sancionó por los mismos hechos. Señaló que, en el Expediente 2257-2021/PS3, el Órgano de Procedimientos Sumarísimos N° 3 lo sancionó por no devolver el valor de las entradas y la aplicación de cláusulas abusivas respecto del concierto de "Kiss".
43. El artículo 248^o.11 del TUO de la LPAG indica que no se podrán imponer de manera simultánea o sucesiva una sanción administrativa por el mismo supuesto, en los casos que se aprecien la identidad del sujeto, hecho y fundamento, salvo que se aplique la concurrencia de infracciones. El referido artículo reconoce al principio *non bis in ídem*, según el cual está prohibido sancionar o juzgar dos veces a una persona por los mismos hechos y fundamentos.
44. Sobre el particular, el Tribunal Constitucional ha señalado que el mencionado principio tiene dos dimensiones: una dimensión material y una procesal. En ese sentido, ha referido que la dimensión material se expresa en el enunciado *nadie puede ser castigado dos veces por un mismo hecho*; dicho enunciado implica la imposibilidad de que recaigan dos sanciones sobre el mismo sujeto por una misma infracción debido a que tal situación sería un exceso del poder sancionador. En cuanto a la dimensión procesal, ha referido que *nadie puede ser juzgado dos veces por los mismos hechos*, con lo cual se impide la dualidad de procedimientos, es decir, por un lado, se prohíbe dos procedimientos administrativos con el mismo objeto y, por otro lado, el inicio de un nuevo procedimiento¹¹.
45. Al respecto, no se aprecia que los casos referidos por One hubieran implicado la vulneración del referido principio, toda vez que la Secretaría Técnica inició el presente procedimiento por la presunta afectación al interés colectivo del grupo de consumidores afectados por la conducta referida, quienes adquirieron las entradas para dicho concierto. En cambio, en los procedimientos aludidos por One, se evaluó la denuncia de parte de consumidores específicos.
46. Esto implica que las sanciones de dichos casos solo consideraron los hechos concretos de tales consumidores y que las medidas correctivas ordenadas solo eran aplicables para los referidos consumidores. En efecto, tales procedimientos no consideraron la colectividad de consumidores que pudo ser afectada por tal conducta. Por tanto, corresponde desestimar el referido argumento.

¹¹ Fundamentos 5, 6 y 7 de la Sentencia del Tribunal Constitucional de fecha 6 de febrero de 2009, emitida en el expediente N° 00286-2008-PHC/TC.



Sobre la motivación de la resolución venida en grado

47. El artículo 3° del TUO de la LPAG, establece los requisitos del acto administrativo, entre los cuales se encuentra la motivación del acto¹², según el cual el acto administrativo debe contener una fundamentación expresa, a través de una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso analizado, y mediante la exposición de las razones jurídicas pertinentes que justifican el acto adoptado¹³.
48. Acerca del referido requisito de validez, el Tribunal Constitucional ha señalado una serie de defectos que puede contener una resolución. Sin embargo, también ha indicado que el derecho de la motivación no garantiza una determinada extensión de la justificación de la decisión del juzgador, de manera que su contenido esencial se respeta siempre que exista fundamentación jurídica, congruencia, y se presente, por sí misma, una suficiente justificación de la decisión adoptada aún si dicha fundamentación es breve o concisa¹⁴.
49. En su recurso de apelación, One alegó que la resolución venida en grado habría incurrido en una falta de motivación. Además, señaló que no se identificó cuántas entradas le faltaría devolver y a los supuestos consumidores afectados, pese a que adjuntó un listado con las entradas que habían sido devueltas.
50. Al respecto, se aprecia que la Comisión expresó razones suficientes para justificar su decisión en el presente extremo. Así, valoró los medios probatorios que se encuentran en el expediente, la normativa que consideró aplicable y los argumentos expuestos por One en sus descargos -argumentos señalados en el considerando 2 de la presente resolución-. Así, la Comisión indicó que, a su juicio, One no cumplió con disponer el reembolso de dinero para los consumidores afectados.
51. Por lo que se refiere a la identificación de todos los consumidores a los que no se les habría devuelto el precio de las entradas respecto al concierto de "Kiss", no se aprecia que la falta de indicación del número exacto de entradas no devueltas vulnere la debida motivación en el presente caso, toda vez que se trata de un procedimiento de oficio, por iniciativa de la autoridad, los cuales se sustentan en la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

¹² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.** Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...) **4. Motivación. – El acto administrativo debe estar debidamente motivado en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico.**

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.1. La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

¹⁴ Tribunal Constitucional, expediente 4228-2005-PHC/TC-HUANUCO, sentencia de 12 de setiembre de 2006, fundamento 1.



52. Según la doctrina, los intereses colectivos se caracterizan por relacionarse a una serie de personas más o menos numerosas que pueden ser determinadas, entre las que existe un vínculo jurídico, es decir, se refieren a intereses a grupos o colectividades organizadas¹⁵. Por su parte, la referida doctrina indica que los intereses difusos son aquellos que pertenecen a un grupo de individuos indeterminados, que no tienen un vínculo jurídico, sino que, por circunstancias de hecho genéricas o contingentes, se encuentran ligadas, por ejemplo, ser consumidores de un mismo producto¹⁶.
53. En tal sentido, por las particularidades de la defensa de un grupo o conjunto numeroso de personas que pueden, o no, estar determinados, en estos casos no resulta imprescindible determinar la cantidad exacta de consumidores afectados, a fin de determinar la existencia de la infracción. Por tanto, no se aprecia que la falta de determinación exacta de las entradas no devueltas implique un vicio de motivación en procedimientos que tutelan los referidos intereses y, en consecuencia, corresponde desestimar los argumentos de One en este extremo.

Sobre el análisis de fondo

54. La Comisión halló responsable a One por no disponer, ante la reprogramación del concierto del grupo "Kiss", la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.
55. En su apelación, One indicó que el artículo 97° literal d) del Código contemplaba que los consumidores tienen el derecho a una nueva ejecución del servicio o a la devolución de la contraprestación, lo que se estableció de modo alternativo. En ese sentido, indicó que realizó la reprogramación -nueva ejecución-, por lo que no vulneró dicho artículo. Además, señaló que la reprogramación del concierto del grupo "Kiss" no era una prestación diferente al concierto del 2 de mayo de 2020, y que la pandemia y medidas dictadas solo provocaron su suspensión.
56. Además, señaló que el incumplimiento del referido espectáculo ocurrió debido a la pandemia y las medidas dictadas por el Gobierno que suspendieron las actividades en su rubro económico, lo que calificaba con un evento de fuerza mayor. También señaló que las actividades relacionadas a su rubro económico se reactivaron en setiembre de 2021, permitiendo un aforo de 50 %. Así, señaló que durante más de un año y medio no realizaron actividades y resultaron perjudicados económicamente.

¹⁵ PRIORI POSADA, Giovanni. "La Tutela Jurisdiccional de Difusos: una aproximación desde el derecho procesal constitucional". En: Ius Et Veritas PUCP, N° 14, Lima, 1997, p. 99.

¹⁶ PRIORI POSADA, Giovanni. "La Tutela Jurisdiccional de Difusos: una aproximación desde el derecho procesal constitucional". En: Ius Et Veritas PUCP, N° 14, Lima, 1997, p. 100.



57. En principio, se encuentra probado que One no dispuso la referida opción en los comunicados que emitió sobre la reprogramación del referido concierto. En efecto, el referido concierto estaba programado para el 2 de mayo de 2020. Mediante comunicados del 30 de marzo y 11 de mayo de 2020, en sus redes sociales de Facebook, One comunicó la reprogramación del referido concierto para el día 28 de noviembre de 2020 debido a la pandemia y a las medidas dictadas por el Gobierno.
58. Tomando en consideración que dichas medidas continuaron vigentes, One comunicó la reprogramación para el 12 octubre de 2021¹⁷. Finalmente, a través de un comunicado del 2 de agosto de 2021, One reprogramó el concierto para el 4 de mayo de 2022. Sin embargo, de la revisión de dichos comunicados, no se observa la posibilidad de que los consumidores reciban la devolución de la contraprestación pagada.
59. Sobre el argumento referido a que el artículo en cuestión permitía alternativamente la nueva ejecución y la devolución, y que cumplió con la nueva ejecución, no se aprecia que el literal d) del artículo 97° del Código permita, a elección del proveedor, realizar una nueva prestación o la devolución, toda vez que las alternativas referidas ocurren en el supuesto de que, además de la falta de oportunidad, la prestación no resulte útil para el consumidor. Este aspecto corresponde al ámbito y circunstancias del consumidor y no del proveedor, toda vez que la interpretación de que el proveedor puede elegir las referidas opciones, implicaría la posibilidad de afectar el interés del consumidor, quien puede considerar que la nueva ejecución no le resulte útil. En ese sentido, realizar la nueva ejecución, sin la autorización del consumidor, también infringe el referido artículo. Por consiguiente, corresponde desestimar dicho argumento.
60. Respecto a que la reprogramación del 4 de mayo de 2022 no era una nueva prestación, cabe indicar que, lo sustancial, es valorar que el pacto inicial se realizó tomando en consideración una fecha específica. Cambiar dicha fecha supone alterar el programa contractual, puesto que es un elemento relevante para contratar dicha entrada. Los consumidores, pues, planifican la asistencia a eventos de acuerdo a sus actividades. Por consiguiente, corresponde desestimar dicho argumento.
61. Sobre el hecho fortuito alegado que habría provocado la reprogramación, debe indicarse que el mismo no se vincula con la justificación del presente hecho infractor. En el presente procedimiento, se ha probado que One, ante la reprogramación del concierto de "Kiss", no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas. La pandemia y el estado de emergencia, con la limitación de las actividades, justifican la reprogramación referida.

¹⁷ La referida fecha reprogramada fue comunicada mediante un aviso publicado en redes sociales el 13 de octubre de 2020 (ver escrito del 26 de noviembre de 2020 presentado por One).



62. Sin embargo, no justifica el hecho imputado, toda vez que no se aprecia la vinculación entre los hechos fortuitos referidos y que One no hubiera dispuesto en sus comunicaciones la disposición de devolución mencionada. One no ha explicado y probado cómo dicho hecho fortuito impidió que considerara la referida devolución en sus comunicados. Por consiguiente, corresponde desestimar dicho argumento.
63. Sobre los perjuicios económicos generados por la paralización de sus actividades ante el estado de emergencia, no se aprecia que dicha alegación justifique la realización del hecho evaluado en el presente acápite, toda vez que consignar en sus comunicados que, además de la reprogramación del referido evento, los consumidores podían obtener o solicitar la devolución de su contraprestación no implica un gasto considerable. No se observa que dicha acción hubiera implicado la contratación de personal adicional para la redacción, o que hubiera implicado una inversión que, por los referidos perjuicios económicos, no hubieran podido realizar. Por consiguiente, corresponde desestimar el referido argumento.
64. En virtud de las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado, modificando fundamentos, en el extremo que halló responsable a One, por infracción del literal d) del artículo 97° del Código, concordado con el artículo 19° de dicha norma, toda vez que, ante la reprogramación del concierto de "Kiss" del 2 de mayo de 2020, no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

Sobre la medida correctiva

65. El artículo 114° del Código¹⁸ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa¹⁹, mientras que las complementarias

¹⁸ **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.

¹⁹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)



tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente²⁰.

66. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG²¹, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
67. En el presente caso, se aprecia que el mandato de la Comisión estuvo disgregado principalmente en cuatro partes: a) Habilitar la opción de reembolso, a elección del consumidor, para los que adquirieron las entradas del evento y no hicieron uso de las mismas el 4 de mayo de 2022; b) Informar tal situación a los consumidores mediante cualquier medio o a través de un comunicado oficial en un medio de comunicación masivo; c) Cumplir con realizar dicha devolución en un plazo de treinta (30) días hábiles posteriores a la solicitudes de desembolso; y, d) Cumplir con remitir, en un formato Excel, la relación de los consumidores que optaron por la devolución y los montos devueltos, en diez (10) días posteriores a dicho plazo.
68. En su apelación, One indicó que la medida correctiva referida sería desproporcionada, toda vez que se habría ordenado que se realice una llamada o contactar a cada consumidor. Indicó que no realizó la venta de las entradas, sino Teleticket, por lo que no contaba con la información de los compradores. Asimismo, agregó que, en su oportunidad, publicó los comunicados en redes y que había devuelto el 100 % del dinero a los que lo solicitaron. Además, el pago de intereses resultaba desproporcional, ya que también resultó perjudicado por la Pandemia.
69. Sobre el aspecto de contactar a cada consumidor, se aprecia que la Comisión ordenó de modo alternativo informar a los consumidores mediante cualquier medio directo o mediante un comunicado oficial en un medio de comunicación masivo. Sin embargo, no consideró con claridad que el referido evento se realizó el 4 de mayo de 2022, y que existe la posibilidad de que asistieron consumidores que compraron las entradas para la fecha inicial de mayo de 2020. En ese

²⁰ **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 y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

²¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.**
251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



sentido, la medida correctiva no podía aplicar para los consumidores que hicieron uso de sus entradas en el 2022. Asimismo, One debe comunicar dicha opción de devolución a los consumidores que no asistieron al evento.

70. Sobre los argumentos referidos a que publicó comunicados y devolvió el 100 % a los consumidores que lo solicitaron, cabe indicar que este extremo no se refiere a la devolución de la contraprestación por el grupo "Guns N' Roses", sino se refiere al grupo "Kiss", respecto del cual no se apreció que hubieron comunicados para realizar la devolución. Asimismo, más allá del formato Excel sobre las solicitudes de devolución de entradas del concierto de "Kiss", One no ha presentado medios probatorios que prueben devoluciones en este caso.
71. En relación con el pago de intereses, se aprecia que, ante la reprogramación del evento de "Kiss", la prestación no se cumplió según lo pactado. Si bien la reprogramación no fue un evento atribuible a las partes, la acción de habilitar la devolución para los consumidores sí constituía un evento atribuible a One. La falta de habilitar dicha opción ocasionó que se generara una deuda por falta de devolución del monto de las entradas de los consumidores que hubieran considerado no ir al evento reprogramado. Dicha deuda genera intereses. Por consiguiente, resulta razonable que los consumidores que compraron entradas para el 4 de mayo de 2020 y que no fueron al concierto reprogramado reciban el monto de devolución más los intereses legales.
72. Estos intereses legales deben contabilizarse a partir de los treinta (30) días hábiles de emitido el primer comunicado, el 30 de marzo de 2020, porque, si se hubiera habilitado la referida opción en el primer comunicado, y consignado el correo o vía para presentar la solicitud, los consumidores habrían tenido un plazo razonable de quince (15) días hábiles para solicitar la devolución y el proveedor también contaría con un plazo razonable de quince (15) días hábiles.
73. Tomando en consideración lo anterior, corresponde modificar la medida correctiva en los siguientes términos:
 - En el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, One deberá solicitar información a Teleticket para identificar a los consumidores que compraron entradas para el concierto de "Kiss" del 4 de mayo de 2020 y no utilizaron los códigos de dichas entradas para asistir al concierto reprogramado del 4 de mayo de 2022.
 - Remitida la información por Teleticket, en un plazo de diez (10) días hábiles, deberá comunicar a los consumidores que no asistieron al evento referido, que tienen la opción de solicitar el reembolso del monto de las entradas de dicho concierto, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud. Es importante precisar que dicha comunicación comprende la publicación de anuncios en sus redes sociales.
 - Vencido el plazo para presentar la solicitud, realizar la devolución del total de las entradas más los intereses legales a los consumidores que presentaron



sus solicitudes y cumplieron con los requisitos referidos, en un plazo de treinta (30) días hábiles.

74. Finalmente, se informa a One que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado realizar la devolución, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código.

Sobre la sanción impuesta y la inscripción en el RIS

75. Considerando que, en su recurso de apelación, One no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar la multa impuesta de 2,4 UIT y su inscripción en el RIS por la infracción antes referida y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TULO de la LPAG²², la Sala asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y de la resolución venida en grado, por las cuales se imputó y se emitió un pronunciamiento, respectivamente, sobre la presunta infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el hecho referido a que, ante la cancelación del concierto del grupo “Guns N’ Roses”, One Entertainment S.A.C. habría limitado, mediante un comunicado en redes sociales, el derecho de los consumidores a la restitución del monto de las entradas, no se adecuaba al referido tipo infractor.

En consecuencia, se deja sin efecto la sanción impuesta, la medida correctiva ordenada y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto al presente extremo. Asimismo, se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 3, a la mayor brevedad posible, evalúe formular una nueva imputación sobre el hecho antes referido, como una presunta infracción del deber de idoneidad.

SEGUNDO: Confirmar la resolución venida en grado, modificando fundamentos, en el extremo que halló responsable a One Entertainment S.A.C., por infracción del literal d) del artículo 97° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 19° de dicha norma, toda vez que, ante la reprogramación del concierto de “Kiss” del 2 de mayo de 2020, no cumplió con

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



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 1830-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 016-2022/CC3

disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

TERCERO: Modificar la medida correctiva ordenada en los siguientes términos:

- En el plazo de diez (10) días hábiles, contado a partir de la notificación de la presente resolución, One deberá solicitar información a Teleticket para identificar a los consumidores que compraron entradas para el concierto de "Kiss" del 4 de mayo de 2020 y no utilizaron los códigos de dichas entradas para asistir al concierto reprogramado del 4 de mayo de 2022.
- Remitida la información por Teleticket, en un plazo de diez (10) días hábiles, deberá comunicar a los consumidores que no asistieron al evento referido, que tienen la opción de solicitar el reembolso del monto de las entradas de dicho concierto, en un plazo de quince (15) días hábiles de recibida la solicitud. Es importante precisar que dicha comunicación comprende la publicación de anuncios en sus redes sociales.
- Vencido el plazo para presentar la solicitud, realizar la devolución del total de las entradas más los intereses legales a los consumidores que presentaron sus solicitudes y cumplieron con los requisitos referidos, en un plazo de treinta (30) días hábiles.

Finalmente, se informa al investigado que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada en el plazo máximo de cinco (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado realizar la devolución, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que sancionó a One Entertainment S.A. con una multa de 2,4 UT, por infracción del literal d) del artículo 97° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 19° de dicha norma.

QUINTO: Confirmar la resolución venida en grado en el extremo que dispuso la inscripción de One Entertainment S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracción del literal d) del artículo 97° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, concordado con el artículo 19° de dicha norma.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.



Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2023 10:57:57 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente

M-SPC-13/1B

19/21



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

El vocal que suscribe el presente voto deja constancia de su posición en discordia respecto de la evaluación del hecho referido a que One Entertainment S.A.C. -One-, ante la cancelación del concierto de “Guns N’ Roses” de marzo de 2020, habría establecido, mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron entradas. Ello, en atención a las siguientes consideraciones:

1. El artículo 49°.1 del Código establece que, en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
2. Concretamente, el artículo 50°, literal e) del Código señala que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta²³ las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
3. En el presente caso, la Comisión halló responsable a One por haber impuesto, ante la cancelación del concierto del grupo “Guns N’ Roses”, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron entradas, la cual fue establecida en comunicados emitidos a través de redes sociales (la descripción de la disposición se encuentra detallada en el considerando 10 del voto en mayoría). La Comisión consideró que la referida disposición configuraba una cláusula abusiva debido a que el derecho a la devolución no incluía restricciones como la ocurrencia de un hecho o determinación de un plazo.
4. A diferencia del voto en mayoría, considero que la disposición analizada reúne las condiciones de una cláusula abusiva, debido a que los avisos o comunicados en redes sociales involucraban relaciones de consumo respecto de los consumidores que adquirieron las entradas para el referido concierto.
5. En efecto, un contrato de consumo es por naturaleza masivo, de modo que el ámbito del artículo 49°.1 del Código, referido a que una cláusula abusiva se encuentra en contratos por adhesión o en cláusulas generales no aprobadas administrativamente, debe ser contextualizado en el plano real y existencial del

²³ El Código distingue dos tipos de cláusulas abusivas: las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y las cláusulas abusivas de ineficacia relativa. El artículo 50° del Código enumera los supuestos en que se configura una cláusula abusiva de ineficacia absoluta. Por su parte, el artículo 51° de dicha norma indica los supuestos, de modo enunciativo y no limitativo, que se consideran cláusulas de ineficacia relativa.



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 1830-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 016-2022/CC3

mercado; con lo cual, no se necesita firmar un contrato -o un documento- para encontrar una estipulación abusiva impuesta por el proveedor. La cláusula no debe estar -necesariamente- en un formato contractual, sino que la abusividad de la cláusula debe analizarse en la desventaja en la que coloca al consumidor, anulando y limitando sus derechos.

6. Por la naturaleza de una cláusula abusiva, no es relevante si esta se encuentra en un formato contractual, en un aviso, en una comunicación, en una carta o en un soporte equivalente. En cambio, el aspecto importante es el desequilibrio que ocasiona en la relación de consumo establecida, al colocar al consumidor en una situación de desmedro y desventaja, por lo que la referida cláusula puede estar contenida en un documento contractual formal o en una comunicación física o virtual -entre otros-. En ese sentido, lo principal es que exista una estipulación unilateral y autónoma del proveedor en una relación de consumo establecida con los consumidores.
7. Cabe recalcar que toda compra de un bien o servicio en el mercado, en tanto no haya negociación, involucra una contratación de consumo en el marco de la cual pueden establecerse cláusulas o estipulaciones abusivas que establezcan inequidades para el consumidor. Precisamente, la finalidad de la regulación de las cláusulas abusivas en el Código se dirige a corregir dicho desequilibrio.
8. En este punto, es importante traer a colación que, en la Resolución 0243-2018/SPC-INDECOPI del 7 de febrero de 2018, correspondiente al procedimiento seguido por la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – Aspec contra Cinemark del Perú S.R.L., la Sala indicó que la disposición que prohibía el ingreso de productos alimenticios y bebidas a las salas de cine constituía una cláusula abusiva, siendo que dicha disposición no se encontraba contenida en un documento o formato contractual formal, sino en un cartel o aviso, lo que guarda similitud con el presente caso, debido a que la disposición cuestionada se encontraba en un anuncio virtual en redes sociales. Esto ratifica que el medio o la forma de la referida cláusula no enerva su abusividad.
9. Por tanto, bajo mi consideración, no correspondía declarar la nulidad de la imputación y de la resolución venida en grado, en este extremo; y, por el contrario, correspondía declarar fundada la denuncia interpuesta contra One, por infracción del literal e) del artículo 50° del Código, al haberse verificado que, mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, establecía una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron entradas.



Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2023 15:04:41 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN

M-SPC-13/1B

21/21