



## RESOLUCIÓN FINAL N° 1506-2016/CC2

**EXPEDIENTE N°** : 244-2016/CC2  
**DENUNCIANTE** : YEYMI CINDEL MUCHOTRIGO HUERTAS  
CARLOS ALBERTO MARTINEZ ARAUCO (LOS  
DENUNCIANTES)  
**DENUNCIADO** : TALENT MANAGEMENT AGENCY E.I.R.L.  
(TALENT MANAGEMENT)  
**MATERIA** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IDONEIDAD  
MEDIDAS DE SEGURIDAD  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
MULTA  
COSTAS Y COSTOS  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES TEATRALES Y MUSICALES Y OTRAS  
ACTIVIDADES ARTISTICAS

Lima, 23 de setiembre de 2016

### ANTECEDENTES

1. El 3 de marzo de 2016<sup>1</sup>, los denunciantes interpusieron una denuncia en contra de Talent Management<sup>2</sup> por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>3</sup>, señalando que:
  - (i) El 3 de octubre de 2015, asistieron al concierto “Ciudad Rock”, el cual, pese a haberse publicitado que se llevaría a cabo en el Estadio Nacional se desarrolló en el Estadio Monumental de Ate, lugar que no es céntrico y es de difícil acceso;
  - (ii) durante el desarrollo del concierto hubo serias deficiencias en la organización, una de estas fueron los reiterados cortes de la electricidad en pleno concierto, que afectaron a las bandas invitadas y a los consumidores que no pudieron apreciar el concierto de manera idónea, incluso las

<sup>1</sup> Cabe señalar que la presente denuncia fue interpuesta por los denunciantes ante el órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor el 29 de enero de 2016, siendo que el 2 de febrero de 2016 los denunciantes presentaron copia de las entradas adquiridas. Todos estos documentos fueron remitidos por el mencionado órgano a esta Secretaría Técnica mediante Memorandum N° 230-2016/PS3, recibido el 3 de marzo de 2016.

<sup>2</sup> RUC N° 20523952324.

<sup>3</sup> **LEY 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 el mismo. Los demás casos, se seguirán tramitando de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 006-2009/PCM, Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (vigente entre el 31 de enero de 2009 y el 1 de octubre de 2010), en el Decreto Supremo N° 039-2000/ITINCI (vigente hasta el 26 de junio de 2008) y Decreto Legislativo N° 1045 (vigente entre el 27 de junio de 2008 y el 30 de enero de 2009).



- bandas manifestaron su malestar en pleno concierto. La duración de cada corte de luz fue de 10 a 15 minutos, siendo que las pantallas del escenario permanecieron apagadas;
- (iii) también faltó seguridad dentro y fuera del estadio en el que se desarrolló el evento, siendo que incluso un asistente perdió la conciencia y no se le brindó asistencia;
  - (iv) para adquirir comidas y bebidas se formaron colas en las que se tuvo que esperar entre una y dos horas, ello debido a que en una de las zonas del concierto en la que había 3000 personas, solo se contaba con 2 stands;
  - (v) al terminarse los vasos descartables se comercializaron las bebidas en vasos de vidrio;
  - (vi) había mucha cantidad de vidrios en el suelo, lo que puso en riesgo la integridad de los asistentes al exponerlos a golpes y cortes; y,
  - (vii) la comida y bebida del evento se terminó a las 10 de la noche, faltando 5 horas para la culminación del evento.
2. Los denunciantes solicitaron:
- (i) Que, Talent Management les devuelva el dinero pagado por las entradas; y,
  - (ii) que, se sancione a Talent Management.
3. Mediante Resolución N° 1 del 11 de mayo de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica), admitió a trámite la denuncia presentada por los denunciantes, resolviendo lo siguiente:

***“PRIMERO:*** Admitir a trámite la denuncia del 3 de marzo de 2016, interpuesta por los señores Yeymi Cindel Muchotrigo Huertas y Carlos Alberto Martínez Arauco en contra de Talent Management Agency E.I.R.L., en atención a las siguientes consideraciones:

- (i) *Por presunta infracción a los artículos 18°, 19°, y 25° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado habría distribuido bebidas en envases de vidrio, los cuales se habrían roto generando pedazos de vidrio que pusieron en riesgo la integridad de los denunciantes.*
- (ii) *Por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el personal del proveedor denunciado habría maltratado a la denunciante debido a que:*
  - (a) *Se habría variado el escenario del concierto, del Estadio Nacional al Estadio Monumental;*
  - (b) *se habrían producido varios cortes de luz en el desarrollo del concierto, los cuales afectaron el desarrollo del mismo ocasionando que las pantallas del escenario permanezcan apagadas;*
  - (c) *no se habrían implementado las medidas de seguridad adecuadas ni dentro ni fuera del Estadio Monumental, en el cual se desarrolló el concierto;*
  - (d) *para adquirir comidas y bebidas tuvieron que hacer colas de aproximadamente entre una y dos horas debido a que en una de las*



*zonas del concierto en la que había 3000 personas, solo se contaba con 2 stands;*

- (e) al terminarse los vasos descartables, las bebidas fueron vendidas en envases de vidrio; y,*
- (f) la comida en el evento se terminó a las 10 de la noche, faltando 5 horas para que termine el evento.”*

4. El 19 de mayo de 2016, Talent Management solicitó una prórroga para presentar descargos y adjuntó un escrito mediante el cual se allanó a la solicitud de los denunciantes de efectuar la devolución del precio de las entradas.
5. El 31 de mayo de 2016, Talent Management reiteró su allanamiento a la devolución del costo de las entradas de los denunciantes, solicitando se le brinde el número de cuenta bancaria de los mismos.
6. El 27 de junio de 2016, Talent Management solicitó que los denunciantes pongan en su conocimiento su número de cuenta de ahorros y entidad financiera, a fin que efectuó la devolución del importe abonado a su favor por concepto de entradas.
7. El 11 de julio de 2016, los denunciantes adjuntaron un disco; asimismo, señalaron su número de cuenta; y, solicitaron se tenga en consideración las tres inasistencias del proveedor denunciado a las audiencias de conciliación programadas.

## **ANÁLISIS**

### **Sobre el deber de idoneidad y el deber general de seguridad**

8. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
9. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
10. El artículo 25° del Código establece que los productos o servicios ofertados en el mercado no deben conllevar, en condiciones de uso normal o previsible, riesgo injustificado o no advertido para la salud o seguridad de los consumidores o sus bienes.
11. El Tribunal Constitucional considera que el derecho a la salud es un derecho



fundamental, siendo que ha precisado que:

*“La salud puede ser entendida como el funcionamiento armónico del organismo, tanto en el aspecto físico como psicológico del ser humano. Es evidente que, como tal, constituye una condición indispensable para el desarrollo y un medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. Así, la salud supone el goce del normal desarrollo funcional de nuestro organismo; en tal sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha precisado que dicho concepto no se limita a la ausencia de enfermedad, sino al reconocimiento de una condición física mental saludable (...) La salud de una persona debe ser abordada en tres perspectivas, a saber: del individuo en particular, dentro de su contexto familiar y en un contexto comunitario”.*

### **Aplicación al caso en concreto**

12. En el presente extremo, los denunciante manifestaron que el proveedor denunciado distribuyó bebidas en envases de vidrio que se rompieron generando pedazos de vidrio que pusieron en riesgo su integridad y de las demás personas que concurren al concierto.
13. Con la finalidad de acreditar sus afirmaciones los denunciante presentaron un disco que contenía una fotografía de cuya revisión se puede observar botellas en el suelo; no obstante, dicha fotografía por sí sola no permite acreditar que las botellas que aparecen en el suelo hayan sido repartidas por el proveedor denunciado, así como tampoco se puede acreditar que la referida fotografía corresponda a la fecha en la que se desarrolló el evento objeto del presente procedimiento, puesto que la misma no cuenta con fecha y hora.
14. Debe tenerse en cuenta que, de conformidad con el artículo 162.2º de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Esto concuerda con lo establecido en el artículo 196º del Código Procesal Civil -de aplicación supletoria en el presente caso-, que establece que la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que sustentan su pretensión.
15. Sobre el particular, la Comisión considera que correspondía a los denunciante presentar medios de prueba que acreditaran, siquiera indiciariamente, que Talent Management distribuyó bebidas en envases de vidrio que se rompieron, generando pedazos de vidrio que pusieron en riesgo la integridad de los denunciante; no obstante, los consumidores no cumplieron con ello.
16. En ese sentido, este Colegiado considera que no habiendo quedado acreditado que Talent Management distribuyó bebidas en envases de vidrio, los cuales se rompieron, generando pedazos de vidrio que pusieron en riesgo la integridad de los denunciante, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18º, 19º y 25º del Código.

### **Sobre el deber de idoneidad**

M-CPC-05/1A



17. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor.
18. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.
  - i. Respecto a que el proveedor denunciado habría variado el escenario del concierto, del Estadio Nacional al Estadio Monumental
19. En el presente extremo, los denunciados manifestaron que Talent Management varió el escenario del concierto, del Estadio Nacional al Estadio Monumental.
20. Con la finalidad de acreditar sus afirmaciones presentaron dos entradas del concierto denominado "Ciudad Rock".
21. De la revisión de dichos medios de prueba ha quedado acreditado que el señor Martínez adquirió por el importe de S/ 40,00 una entrada para el concierto denominado "Ciudad Rock" a realizarse el 3 de octubre de 2015, a las 13:00 horas en el Estadio Nacional; asimismo, que la señora Muchotriggo adquirió por el importe de S/ 50,00 una entrada para el mismo concierto a realizarse en el Estadio Monumental.
22. Sobre el particular, la Secretaría Técnica, de acuerdo al principio de verdad material establecido en el numeral 1.11 del Artículo IV del Título Preliminar de La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>4</sup> realizó una búsqueda en la *web* a fin de verificar si el proveedor denunciado informó oportunamente la razón de la variación del local, encontrando la siguiente página web: <http://conciertosperu.com.pe/internacional/2015/festival-ciudad-rock-2015-se-mudara-al-estadio-monumental/>, en la que se indica:

<sup>4</sup> LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo IV. Principios del Procedimiento Administrativo

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

(...)

**1.11 Principio de verdad material**

En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas.

Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

*“Tras varios días de incertidumbre, luego de que el IPD impidiera el uso del Estadio Nacional para realizar el festival, la producción finalmente ha publicado su comunicado oficial. En este se detalla que **el festival se mudará al Estadio Monumental** manteniendo la fecha y los horarios. Además, se agrega que todas las personas que han adquirido ya sus entradas, podrán ingresar al Estadio Monumental sin realizar ningún cambio en sus boletos. También, **aquellos que prefieran devolver sus entradas tras el cambio del local**, lo podrán realizar en los módulos de Teleticket. Los dejamos con el comunicado completo:*



23. De la revisión de dicha página web se verificó que, en setiembre de 2015, esto es, un mes antes de la realización del concierto denominado "Ciudad Rock", el proveedor denunciado publicó un comunicado informando a los consumidores que el local del concierto se variaría del Estadio Nacional al Estadio Monumental; asimismo, indicó en dicha publicidad que las personas que no deseaban asistir al nuevo local podrían pedir la devolución de su dinero en los módulos de Teleticket.
24. Al respecto, es importante mencionar, que incluso cuando Talent Management varió el local en el que se desarrollaría el concierto "Ciudad Rock" dicha situación fue debidamente informada a los consumidores con un mes de anticipación.



25. Adicional a ello, Talent Management brindó una alternativa de solución a fin de no afectar el derecho de los consumidores, en tanto informó que las personas que no deseaban asistir al nuevo local podían solicitar la devolución de su dinero en los módulos de Teleticket.
26. En este punto, es pertinente indicar que la señora Muchotrigo adquirió una entrada para el concierto “Ciudad Rock” a realizarse en el Estadio Monumental, por lo que este Colegiado considera que no podría cuestionar dicha variación, en tanto tenía pleno conocimiento de que el evento se realizaría en dicho local y no presentó observación alguna; por el contrario, adquirió la entrada para asistir al evento.
27. Ahora bien, es preciso mencionar que sólo el señor Martínez pudo verse perjudicado con la variación del local, en tanto adquirió su entrada con la expectativa de que el concierto se realizaría en el Estadio Nacional; no obstante, como se señaló anteriormente, el proveedor denunciado cumplió con informar de manera previa a la realización del evento la variación del local, optando el denunciante por asistir a dicho evento, pese a que podía solicitar la devolución de su dinero.
28. En ese sentido, de lo anteriormente señalado, ha quedado acreditado que Talent Management incluso cuando varió de local, indicó dicho suceso a través de un medio de información masivo, señalando que los consumidores que no se encontraban de acuerdo con ello podían pedir la devolución de su dinero; no obstante, el señor Martínez optó por acudir al concierto denominado “Ciudad Rock”, lo que permitiría verificar a este Colegiado que se encontraba de acuerdo con la variación efectuada por el proveedor denunciado.
29. Por los motivos expuestos, este Colegiado considera que corresponde declarar infundada la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
  - ii. Respecto a que se habrían producido varios cortes de luz en el desarrollo del concierto, los cuales afectaron el desarrollo del mismo, ocasionando que las pantallas del escenario permanezcan apagadas
30. En el presente extremo, los denunciantes manifestaron que en el evento organizado por el proveedor denunciado se produjeron varios cortes de luz, los cuales afectaron el desarrollo del mismo, ocasionando que las pantallas ubicadas al costado del escenario permanezcan apagadas.
31. A fin de acreditar sus afirmaciones los denunciantes presentaron un disco que contenía:
  - (i) El link de una página web del diario “El Comercio”, en la que se indica lo siguiente<sup>5</sup>:

---

<sup>5</sup> <http://elcomercio.pe/luces/musica/ciudad-rock-cronica-festival-fito-paez-cafe-tacvba-wallflowers-noticia-1845757>  
M-CPC-05/1A



*“Apágame todo, por favor. Si no les vamos a quemar el escenario  
Quien pronunció esa frase no fue otro que Fito Paez, quien, molestó por los problemas de sonido  
y un repentino corte de energía en algunos equipos, les reclamaba a los encargados por los  
inconvenientes”*

(ii) una fotografía en la cual se observa que las pantallas del concierto apagadas.

32. Al respecto, el reporte periodístico citado precedentemente permite acreditar que efectivamente en el desarrollo del concierto denominado “ciudad Rock” se produjo un corte de energía, lo cual afectó el normal desarrollo del evento.
33. Asimismo, la fotografía presentada por los denunciantes da cuenta de que las pantallas ubicadas al costado del escenario se encontraban apagadas.
34. En este punto, es preciso señalar que el proveedor denunciado no ha negado el hecho denunciado por los señores Muchotrigo y Martínez, así como no ha objetado o cuestionado la fotografía aportada por los denunciantes
35. En este punto, es preciso mencionar que incluso cuando en el artículo del diario El Comercio, sólo se hace referencia a un corte de energía, un consumidor al asistir a un concierto esperaría que el organizador del evento haya adoptado todos los mecanismos a de prevención a fin de que el concierto se desarrolle de manera correcta, siendo que, en el presente caso, de los medios de prueba aportados por los denunciantes ha quedado acreditado que el concierto ciudad rock sufrió un corte de electricidad y que las pantallas ubicadas en el costado del escenario estaban apagadas.
36. En ese sentido, este Colegiado considera que habiendo quedado acreditado que se produjo un corte de luz en el desarrollo del concierto organizado por Talent Management que afectó el desarrollo del mismo ocasionando que las pantallas permanezcan apagadas, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

iii. *Respecto a que el proveedor denunciado no habría implementado medidas de seguridad adecuadas ni dentro ni fuera del Estadio Monumental, en el cual se desarrolló el concierto*

37. En el presente extremo, los denunciantes manifestaron que Talent Management no implementó medidas de seguridad adecuadas ni dentro ni fuera del Estadio Monumental, en el cual se desarrolló el concierto, puesto que a un asistente inconsciente no se le brindó ayuda médica necesaria, ni los primeros auxilios.
38. Con la finalidad de acreditar sus afirmaciones los denunciantes presentaron un disco que contenía una fotografía en la que se observa una persona echada en el suelo boca abajo.
39. Al respecto, el medio probatorio citado en el numeral anterior, da cuenta de una persona hecha boca abajo; no obstante, dicha fotografía por sí sola no permite acreditar que la misma corresponda a la fecha en que se realizó el concierto

M-CPC-05/1A



objeto del presente procedimiento, puesto que en la misma no se consigna fecha y hora.

40. Aunado a ello, es preciso mencionar que la Oficina Nacional de Gobierno Interior – ONAGI requiere para autorizar la realización de espectáculos no deportivos – entre otros - un plan de protección y seguridad.
41. Por los motivos expuestos, este Colegiado considera que no habiendo quedado acreditado lo alegado por los denunciantes, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- iv. Respecto a que para adquirir comidas y bebidas tuvieron que hacer colas de aproximadamente una y dos horas debido a que una de las zonas del concierto en la que había 3 000,00 personas, sólo contaba con dos stands
42. En el presente extremo, los denunciantes manifestaron que para adquirir comidas y bebidas tuvieron que hacer colas de aproximadamente una y dos horas, debido a que una de las zonas del concierto en la que había 3 000,00 personas, sólo contaba con dos stands.
43. En este punto, es preciso mencionar que, tratándose de espectáculos públicos masivos como conciertos, un consumidor que ha adquirido una entrada espera que la demora para la compra de bebidas y comidas no exceda de lo razonable, puesto que si dicha demora es excesiva no podrá disfrutar del evento de manera regular.
44. Con la finalidad de acreditar sus afirmaciones, los denunciantes presentaron en calidad de medio probatorio un disco que contenía:
  - (i) El *link* de la *página web* del diario “El Comercio”, en la que se indica lo siguiente<sup>6</sup>:

*“[...] A las 9 de la noche, el público ya estaba intranquilo. Y aquí nos detendremos en alguna de las varias quejas de los asistentes por ejemplo comprar una cerveza podía tomar cerca de 45 minutos, y esto tenía que ver con que, en una zona donde habían no menos de tres mil personas, sólo habían dos puestos disponibles”*
  - (i) el *link* de la *página web*, en la que se indica lo siguiente<sup>7</sup>:

*“Ciudad Rock apuntaba a ser el gran festival de rock popular del Perú. Un formidable cartel con los máximos representantes del rock en español y un estelar ícono de la música alternativa en inglés, un escenario gigante con grandes pasarelas y una infraestructura imponente, y un estadio*

<sup>6</sup> <http://elcomercio.pe/luces/musica/ciudad-rock-cronica-festival-fito-paez-cafe-tacvba-wallflowers-noticia-1845757>

<sup>7</sup> <http://conciertosperu.com.pe/cronica/2015/cronica-ciudad-rock-2015-estadio-monumental-3-de-octubre/>  
M-CPC-05/1A



*repleto de amantes de la música parecía la formula necesaria para que Lima se sienta orgullosa de tener un nuevo festival.*

*Sin embargo, todo esto se fue al tacho con una producción que será recordada por tener los peores servicios que se han podido ver en conciertos de este calibre: colas de más de una hora para comprar cerveza, comidas y bebidas que se agotaron en todo el estadio cuando faltaba más de 3 horas de festival, fallas con el sonido, falta de seguridad, robos, una hora de retraso en el horario programado y más hicieron del Ciudad Rock una experiencia desagradable para muchos de los que compraron su entrada esperando vivir una noche inolvidable.*

45. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios citados precedentemente, ha quedado acreditado que en el evento denominado “Ciudad Rock” los consumidores tenían que hacer colas de más 45 minutos para adquirir bebidas y comidas puesto que en una zona donde habían no menos de tres mil personas, sólo había dos puestos disponibles.
46. Sobre el particular, la Comisión considera que no resulta razonable que durante la realización de un concierto un consumidor haga filas de más de cuarenta y cinco minutos para poder adquirir comidas y bebidas, máxime si el organizador pudo prever dicha situación implementando, los mecanismos suficientes a fin que los consumidores puedan acceder eficientemente a la compra de dichos productos dentro de un plazo razonable, a fin de que puedan disfrutar del evento al que asisten de manera correcta.
47. Por los motivos expuestos, este Colegiado considera que habiendo quedado acreditado que los consumidores tenían que hacer filas de intervalos de tiempo excesivos para adquirir comidas y bebidas, puesto que en una zona donde habían no menos de tres mil personas, sólo había dos puestos disponibles, corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- v. *Respecto a que al terminarse los vasos descartables, las bebidas fueron vendidas en envases de vidrio*
  48. En el presente extremo, los denunciantes manifestaron que al terminarse los vasos descartables, las bebidas fueron vendidas en envases de vidrio.
  49. En calidad de medio probatorio los denunciantes presentaron un disco que contenía una fotografía de cuya revisión se puede observar botellas en el suelo; no obstante, dicha fotografía por sí sola no permite acreditar las alegaciones de los señores Muchotrigo – Martínez, puesto que no permite acreditar que las botellas en el suelo hayan sido repartidas por el proveedor denunciado, así como tampoco que la misma corresponda a la fecha en la que se realizó el evento objeto del presente procedimiento.
  50. Sobre el particular, la Comisión considera que correspondía a los denunciantes presentar medios de prueba que acreditaran, siquiera indiciariamente, sus

M-CPC-05/1A



afirmaciones, puesto que una vez acreditado el defecto, correspondía al proveedor denunciado, a fin de eximirse de responsabilidad, acreditar que el hecho no le resultaba imputable o que existían causas que lo eximen de responsabilidad; sin embargo, los consumidores no presentaron medio de prueba alguno que acredite su alegación.

51. En ese sentido, este Colegiado considera que no habiendo quedado acreditado que al terminarse los vasos descartables, las bebidas fueron vendidas en envases de vidrio, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- vi. Respecto a que la comida en el evento se terminó a las 10 de la noche, faltando cinco horas para que termine el evento

52. En el presente extremo, los denunciantes manifestaron que la comida del evento se terminó a las 10 de la noche, faltando cinco horas para que termine el evento.
53. Cabe precisar que tratándose de espectáculos públicos masivos como conciertos, un consumidor que asiste a dicho evento esperaría que el proveedor u organizador adopte las medidas necesarias para que la oferta de alimentos sea acorde con la demanda existente.
54. A fin de acreditar sus afirmaciones los denunciantes presentaron un disco que contenía el link de una página web en la que una tercera persona que acudió al concierto emitió críticas del mismo: (<http://conciertosperu.com.pe/cronica/2015/cronica-ciudad-rock-2015-estadio-monumental-3-de-octubre/>):

*“Ciudad Rock apuntaba a ser el gran festival de rock popular del Perú. Un formidable cartel con los máximos representantes del rock en español y un estelar ícono de la música alternativa en inglés, un escenario gigante con grandes pasarelas y una infraestructura imponente, y un estadio repleto de amantes de la música parecía la fórmula necesaria para que Lima se sienta orgullosa de tener un nuevo festival.*

*Sin embargo, todo esto se fue al tacho con una producción que será recordada por tener los peores servicios que se han podido ver en conciertos de este calibre: colas de más de una hora para comprar cerveza, comidas y bebidas que se agotaron en todo el estadio cuando faltaba más de 3 horas de festival, fallas con el sonido, falta de seguridad, robos, una hora de retraso en el horario programado y más hicieron del Ciudad Rock una experiencia desagradable para muchos de los que compraron su entrada esperando vivir una noche inolvidable.”*

55. Al respecto, dicho medio de prueba permite apreciar que una tercera persona – ajena a las partes del presente procedimiento - emitió como crítica que en el concierto “Ciudad Rock” la comida se agotó tres horas antes que el evento culmine.



56. En ese sentido, dicho comentario al ser acorde al hecho denunciado, permitiría acreditar el mismo.
57. Sobre el particular, este Colegiado considera que el organizador como proveedor especializado en éste tipo de servicios, tenía la responsabilidad de adoptar las acciones necesarias a fin de garantizar que los asistentes al concierto pudieran disfrutar – durante el tiempo de duración del evento - de los servicios accesorios del mismo de manera óptima, como es en el presente caso, el servicio de venta de comidas.
58. No obstante, de acuerdo a lo señalado anteriormente, ha quedado acreditado que Talent Management no brindó un servicio idóneo, en tanto la comida se agotó tres horas antes de que el evento culmine.
59. Por los motivos expuestos, este Colegiado considera que corresponde declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

#### **Sobre las medidas correctivas**

60. Los artículos 114°, 115° y 116° de la Ley N° 29571, Código<sup>8</sup>, establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
61. En el presente procedimiento quedó acreditado que (i) se produjo un corte de luz en el desarrollo del concierto organizado por el proveedor denunciado que afectó el desarrollo del mismo ocasionando que las pantallas del escenario permanezca apagada; (ii) para adquirir comidas y bebidas los consumidores tuvieron que hacer colas de aproximadamente entre una y dos horas debido a que en una de las zonas del concierto en la cual había más de tres mil personas, sólo contaba con dos stands; y, (iii) la comida del evento se terminó a las 10 de la noche,

---

<sup>8</sup> **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 (...)

**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 (...)



faltando cinco horas para que termine el evento.

62. Del escrito de denuncia, se desprende que los denunciantes solicitaron en calidad de medida correctiva (i) la devolución del dinero pagado por las entradas; y, (ii) que se sancione al proveedor denunciado.
63. Respecto a lo solicitado en el literal (i) la Comisión considera que corresponde ordenar a Talent Management, como medida correctiva, que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a los denunciantes el importe cancelado a su favor por concepto de entradas.
64. Respecto a lo solicitado en el literal (ii), corresponde informar a los denunciantes que será tratado en el apartado correspondiente.
65. De incumplirse la medida correctiva ordenada por la Comisión, el denunciante deberá remitir un escrito al Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 1 del Indecopi (en adelante, el OPS N°1) comunicando el hecho, conforme a lo dispuesto en el artículo 125° del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>9</sup>, vigente desde el 2 de octubre de 2010. Si el OPS N° 1 verifica el incumplimiento podrá imponer a las denunciadas una sanción<sup>10</sup>.
66. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor de los consumidores, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente a éstos mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código de Protección y Defensa del Consumidor establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
(...) Asimismo, es competente para conocer, en primera instancia, denuncias por incumplimiento de medida correctiva, incumplimiento de acuerdo conciliatorio e incumplimiento y liquidación de costas y costos. (...)

<sup>10</sup> **LEY 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 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 Indecopi 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.

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras**  
(...)  
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.



## Graduación de la Sanción

67. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas cometidas por Derco, corresponde determinar a continuación la sanción a imponerse por cada una de ellas. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
68. El artículo 112º del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros<sup>12</sup>.
69. En tanto de la denuncia interpuesta se ha verificado la existencia de varias infracciones administrativas, la Comisión ha considerado para graduar la sanción de cada una de las conductas lo siguiente:

### Sobre el corte de energía

- **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido por Talent Management al no haber implementado mecanismos electrógenos necesarios a fin de evitar cortes de luz que afecten el desarrollo del concierto.
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a los denunciantes y al público en general, en tanto no pudieron disfrutar de manera idónea del evento organizado por el proveedor denunciado.
- **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección es alta, pues el consumidor al advertir el hecho denunciado, cuenta con motivación suficiente para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la infracción cometida.
- **Atenuante:** El artículo 112º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que se considera como circunstancia atenuante cuando el proveedor presente una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

En el presente caso, Talent Management presentó como propuesta

<sup>12</sup>

**LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 112º Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
  2. La probabilidad de detección de la infracción.
  3. El daño resultante de la infracción.
  4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
  5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
  6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
- (...)



conciliatoria la devolución del importe que cancelaron los denunciantes por concepto de entradas<sup>13</sup>, propuesta que coincide con la medida correctiva ordenada.

70. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Talent Management una multa ascendente a UNA (1) UIT.

#### **Sobre las filas de más de cuarenta y cinco minutos para adquirir comidas y bebidas**

- **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido por Talent Management al no haber implementado personal suficiente que brinde servicio de venta de comidas y bebidas durante el desarrollo del concierto de acuerdo al número de asistentes.
- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a los denunciantes y al público en general, en tanto no pudieron disfrutar de manera idónea del evento organizado por el proveedor denunciado, puesto que tuvieron que hacer filas por más de cuarenta y cinco minutos para adquirir comidas y bebidas, ya que sólo se implementaron dos stands en una zona donde había más de tres mil personas, ocasionando molestias a los asistentes e incluso que los mismos se retiren del local.
- **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección es alta, puesto que los denunciantes al advertir el hecho denunciado, cuenta con motivación suficiente para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la infracción cometida.
- **Atenuante:** El artículo 112º del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que se considera como circunstancia atenuante cuando el proveedor presente una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

En el presente caso, Talent Management presentó como propuesta conciliatoria la devolución del importe que cancelaron los denunciantes por concepto de entradas, propuesta que coincide con la medida correctiva ordenada.

71. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Talent Management una multa ascendente a MEDIA (0.50) UIT.

#### **Sobre la falta de comida**

- **Beneficio ilícito:** Constituido por el ahorro incurrido por Talent Management al no haber implementado los mecanismos necesarios para

<sup>13</sup> Dicha propuesta la realizó mediante los escritos del 19 y 31 de mayo de 2016. M-CPC-05/1A



que el servicio adicional de comida abastezca a la totalidad de los asistentes durante el desarrollo del concierto.

- **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño generado a los denunciados y al público en general, en tanto no pudieron disfrutar de manera idónea del evento organizado por el proveedor denunciado, puesto que los alimentos se agotaron tres horas antes de que el concierto culminara, ocasionando molestias a los asistentes e incluso que los mismos se retiren del local.
- **Probabilidad de detección:** la probabilidad de detección es alta, puesto que los denunciados al advertir el hecho denunciado, cuenta con motivación suficiente para poner en conocimiento de la autoridad administrativa la infracción cometida.
- **Atenuante:** El artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala que se considera como circunstancia atenuante cuando el proveedor presente una propuesta conciliatoria que coincida con la medida correctiva ordenada por el Indecopi.

En el presente caso, Talent Management presentó como propuesta conciliatoria la devolución del importe que cancelaron los denunciados por concepto de entradas, propuesta que coincide con la medida correctiva ordenada.

72. Considerando lo señalado precedentemente, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, la Comisión considera que corresponde imponer a Talent Management una multa ascendente a MEDIA (0.50) UIT.

### MULTA TOTAL

104. En tal sentido, corresponde imponer a Global Satelital una multa total conforme al siguiente detalle:

INFRACCIÓN	MULTA
Por el corte de luz	1,00 UIT
Por las largas filas para adquirir alimentos y bebidas	0,50 UIT
Por la falta de alimentos	0,50 UIT
<b>TOTAL</b>	<b>2,00 UIT</b>

### Sobre el pago de las costas y costos

73. El artículo 7° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>14</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

<sup>14</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**  
**Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina M-CPC-05/1A



pago de los costos y costas en que hubieran incurrido los denunciantes o el Indecopi.

74. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Talent Management, la Comisión considera que corresponde ordenar el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/. 36,00.
75. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, los denunciantes podrán 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.

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Yeimi Cindel Muchotrigo Huertas y Carlos Alberto Martínez Arauco en contra de Talent Management Agency E.I.R.L., por infracción a los artículos 18º, 19º y 25º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no ha quedado acreditado que el proveedor denunciado distribuyó bebidas en envases de vidrio que pusieron en riesgo la integridad de los denunciantes.

**SEGUNDO:** Declarar fundada la denuncia interpuesta los señores Yeimi Cindel Muchotrigo Huertas y Carlos Alberto Martínez Arauco en contra de Talent Management Agency E.I.R.L., por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que:

- Se produjo un corte de luz en el desarrollo del concierto que afectó el desarrollo del mismo ocasionando que las pantallas del escenario permanezcan apagadas;
- para adquirir comidas y bebidas tuvieron que hacer colas de intervalos de tiempo excesivos para adquirir comidas y bebidas; y,
- la comida del evento se terminó a las 10 de la noche, faltando tres horas para que termine el evento.

**TERCERO:** Declarar infundada la denuncia interpuesta los señores Yeimi Cindel Muchotrigo Huertas y Carlos Alberto Martínez Arauco en contra de Talent Management Agency E.I.R.L., por infracción a los artículos 18º y 19º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en los extremos referidos a que:

---

competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



- Se habría variado el escenario del concierto, del Estadio Nacional al Estadio Monumental;
- no se habría implementado las medidas de seguridad adecuadas ni dentro ni fuera del Estadio Monumental, en el cual se desarrolló el concierto;
- al terminarse los vasos descartables, las bebidas fueron vendidas en envases de vidrio.

**TERCERO:** Ordenar a Talent Management Agency E.I.R.L., como medida correctiva que en el plazo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver a los denunciante el importe que cancelaron a su favor por concepto de entradas.

**CUARTO:** Imponer a Talent Management Agency E.I.R.L. la siguiente sanción:

INFRACCIÓN	MULTA
Por el corte de luz	1,00 UIT
Por las largas filas para adquirir alimentos y bebidas	0,50 UIT
Por la falta de alimentos	0,50 UIT
<b>TOTAL</b>	<b>2,00 UIT</b>

Dicha multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Disponer la inscripción de Talent Management Agency E.I.R.L. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>15</sup>.

**SEXTO:** Ordenar a Talent Management Agency E.I.R.L. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a los denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; 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

<sup>15</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones**

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



liquidación de costas y costos.

**SÉPTIMO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, modificado por la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación<sup>16</sup>. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>17</sup>.

**Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta, y el Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.**

**LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS**  
Vicepresidente

---

<sup>16</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**  
**PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807**  
Modifícase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

“Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.”

<sup>17</sup> **LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**  
**Artículo 212°.- Acto firme**  
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.