



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ÁNCASH

DENUNCIADO : DISTRIBUIDORA DE RELOJES Y ACCESORIOS S.A.C. – CHRONOS PERÚ

MATERIA : CLÁUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia; y, en consecuencia, se declara fundada en parte la misma, al probarse que la proveedora incluyó en su página web una cláusula con carácter abusivo, la misma que señalaba que: “(...) la empresa no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protecciones necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas”.*

Se confirma la resolución venida en grado en los demás extremos.

SANCIÓN:

- **9,10 UIT por insertar el tercer párrafo de la cláusula denominada “INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”.**

Lima, 23 de setiembre de 2024

ANTECEDENTES

1. El 28 de junio de 2023, la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash –Acurea– denunció a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. – Chronos Perú–¹ por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–. De acuerdo con la denunciante, la denunciada habría consignado cláusulas abusivas en su página web. En dicha página web, Chronos Perú ofrece productos como relojes y accesorios –joyas, lentes de sol, billeteras, tarjeteros, carteras, correas, etc.– para mujer y hombre.
2. Con Resolución 1 del 17 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia contra Chronos Perú, según los siguientes términos:

¹ R.U.C.: 20492470873, con domicilio fiscal ubicado en Jr. El Polo Nro. 405 Int. 405 Urb. El Derby de Monterrico. Lima - Lima - Santiago de Surco.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

- i) Por presunta infracción al literal a) del artículo 50º del Código en tanto habría incluido en su página web (<https://www.chronos.com.pe/>); la siguiente cláusula que resultaría ser abusiva:
“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD
(...)
Asimismo, la empresa no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protecciones necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas.
(...)
Cualquier riesgo del producto es responsabilidad del Usuario desde su recepción.”
 - ii) Por presunta infracción al literal b) del artículo 51º del Código en tanto habría incluido en su página web (<https://www.chronos.com.pe/>); la siguiente cláusula que resultaría ser abusiva:
“CLÁUSULA MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO:
La EMPRESA se reserva el derecho de modificar o actualizar los Términos y Condiciones, sin previo aviso. Por ello, es responsabilidad de los Usuarios que sean revisados regularmente.”
3. El 9 de noviembre de 2023, la denunciante presentó alegatos.
 4. El 4 de enero de 2024, complementado el 25 de enero de 2024, Chronos Perú se apersonó al procedimiento y presentó sus descargos.
 5. El 9 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–, frente al cual, las partes no presentaron observaciones.
 6. Mediante Resolución 0533-2024/CC2 del 14 de marzo de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– resolvió lo siguiente:
 - i) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Chronos Perú por infracción al literal b) del artículo 51º del Código, en tanto no quedó probado que la denunciada hubiese incluido una cláusula abusiva en los Términos y Condiciones (<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>) de su sitio web (<https://www.chronos.com.pe/>):
“MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO:
La EMPRESA se reserva el derecho de modificar o actualizar los Términos y Condiciones, sin previo aviso. Por ello, es responsabilidad de los Usuarios que sean revisados regularmente.”
 - ii) Declarar infundada la denuncia interpuesta contra Chronos Perú por presunta infracción al literal a) del artículo 50º del Código, en tanto no quedó probado que la denunciada hubiese incluido cláusulas abusivas en los Términos y Condiciones (<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>) de su sitio web (<https://www.chronos.com.pe/>):
 - a. Tercer párrafo de la cláusula **“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”**:



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

(...)

Asimismo, la empresa no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protecciones necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas.”

- b. Cuarto párrafo de la cláusula **“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”**:

“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

(...)

Cualquier riesgo del producto ser responsabilidad del Usuario desde su recepción.”

7. El 12 de abril de 2024, Acurea apeló la Resolución 0533-2024/CC2.

8. El 1 de agosto de 2024, Chronos Perú presentó alegatos.

ANÁLISIS

Sobre las cláusulas abusivas

9. El artículo 48º literal c) del Código, complementado con el artículo 49º de dicha norma, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de cláusulas estipuladas en el contrato².
10. Así, el artículo 49º del Código define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50º y 51º de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.

² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.** 49.1 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.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
(...).



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

11. Los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:
 - i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor demuestra la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada.
 - ii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
12. Cabe anotar que la Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa –reguladas en el artículo 51º–, así como a las de ineficacia absoluta –recogidas en el artículo 50º–.
13. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49º.3 del Código³, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49º.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.
- I. Sobre la cláusula “MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO”
14. El literal b) del artículo 51º del Código establece que, son cláusulas abusivas de ineficacia relativa, las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él, y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en dicho artículo no afecta a las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
15. En su denuncia, Acurea señaló que la cláusula en análisis permite a Chronos Perú modificar los Términos y Condiciones de su sitio web en cualquier momento y sin previo aviso, lo que le otorga una ventaja significativa respecto de los consumidores, rompiendo el equilibrio de derechos y obligaciones entre las partes contratantes. Ello en atención a que, no solo faculta a la denunciada a modificar los Términos y Condiciones de su página, sino que además puede hacerlo en cualquier momento y sin previo aviso, dejando a los consumidores sin un plazo prudencial para oponerse y/o desvincularse de las nuevas condiciones, si es que no se encuentra de acuerdo con ellas.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49º.- Definición de cláusulas abusivas.** (...) 49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

16. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia al considerar que, la cláusula bajo análisis, no se encontraba dentro de lo que implicaba un contrato de ejecución continuada, y, siendo que, al ser un contrato de ejecución instantánea, no se ajustaba al tipo infractor señalado en el literal b) del artículo 51° del Código.
17. En su apelación, Acurea sostuvo que, los consumidores pueden crear y mantener cuentas de usuario, siendo que, se podía identificar hasta cuatro (4) tipos de usuarios: i) Los que ingresaban a la página web de Chronos Perú y solo visualizaban los productos –potenciales compradores–; ii) Los que creaban y mantenían cuentas en la página web –usuarios registrados–; iii) Los que celebraban una relación de consumo –adquirían un producto–; y, iv) Los que tenían algún tipo de interés post-compra –usuarios que reciben un producto con defectos–. Siendo así, advertían que, respecto de los usuarios ii), iii) y iv), existían relaciones de consumo con Chronos Perú las cuales se mantenían en el tiempo; por lo que sí se configuraba un contrato de duración continuada; y, se encontraban bajo el alcance del tipo infractor imputado.
18. Por su parte, Chronos Perú alegó lo siguiente:
- i) La cláusula en cuestión proviene de un contrato de adhesión, lo que implica que se presume que el consumidor, al ingresar al sitio web, lee los Términos y Condiciones, y al continuar en la página, se infiere que los acepta.
 - ii) No existe una desproporción injustificada entre Chronos Perú y los consumidores, ya que se espera que todo consumidor, al ingresar al sitio, cumpla con la obligación mínima de leer los Términos y Condiciones. Es razonable suponer que nadie puede aceptar o rechazar un contrato sin conocerlo previamente. Además, los términos del sitio de Chronos Perú son claros, breves y comprensibles, permitiendo que los consumidores los evalúen rápidamente antes de decidir si aceptarlos o no.
 - iii) Se presume que, al hacer uso del sitio web, el consumidor ha leído y aceptado los Términos y Condiciones. En caso contrario, tiene la opción de no utilizar la página y salir de ella tras revisar dicha información.
19. Ahora bien, previamente a analizar si la cláusula denominada “**ACEPTACIÓN Y CONOCIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE USO**” es abusiva, es pertinente citar otras cláusulas que guardan relación con la misma. Como lo establecido en la parte introductoria de los Términos y Condiciones que precisa lo siguiente:

“Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento serán vinculantes para la navegación del sitio web y todos los actos, transacciones, y/o contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web, entre los adquirentes y DISTRIBUIDORA DE RELOJES Y ACCESORIOS SAC, a quien se le denominará en adelante “la EMPRESA”. De esta manera, se cumple con el deber de información establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En caso no se encuentre de acuerdo con estos, no deberá hacer uso del SITIO WEB o de los productos y servicios ofrecidos en este.”



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

20. Por otro lado, la cláusula denominada “REGISTRO DE CUENTA” establece lo siguiente:

“REGISTRO DE CUENTA

La sola navegación y la compra de productos a través del SITIO WEB son libres; es decir, no necesita que se cree una cuenta. No obstante, el SITIO WEB también ofrece la opción para crear una cuenta, a través de la cual los Usuarios pueden acceder a las siguientes funcionalidades adicionales:

Libreta de Direcciones: permite guardar más de un domicilio para que se realicen las entregas de los productos, pudiendo establecerse una por defecto.

Mis Revisiones de Productos: permite enviar opiniones acerca de los productos.

Mis Favoritos: el Usuario podrá seleccionar productos favoritos.

Mis Etiquetas: permite ingresar palabras respecto de cada producto para identificarlos (etiquetas), de manera que estos sean organizados en la pestaña de "Mis Etiquetas" de acuerdo a estas.

Para crear una cuenta, será necesario que el usuario brinde los datos solicitados por el SITIO WEB (Nombre, Apellido, correo electrónico y contraseña), a través del formulario "Crear Cuenta". (...)

[Subrayado agregado]

21. De las cláusulas referidas, se desprende que no es requisito que los consumidores se registren o creen una cuenta de usuario en el sitio web de Chronos Perú para acceder a sus productos. Es decir, los consumidores pueden acceder directamente a lo ofertado sin realizar un acto previo de registro. Además, la cláusula especifica las funcionalidades adicionales que estarían disponibles para aquellos consumidores que decidan crear una cuenta, las cuales están relacionadas principalmente con los productos que comercializa la denunciada –relojes, accesorios y otros productos–.
22. En este sentido, la Sala observa que, tal como señaló Acurea, se pueden identificar hasta cuatro (4) tipos de usuarios en función de su interacción con el sitio web de Chronos Perú. No obstante, todos estos tipos de usuarios se distinguen finalmente en dos (2) categorías generales: los que tienen cuenta de usuario registrado y los que no.
23. Respecto a los consumidores que no cuentan con una cuenta en el sitio web de Chronos Perú, se puede concluir que los contratos de consumo celebrados están enfocados principalmente en la adquisición de los productos ofertados por la empresa, tales como relojes y accesorios. Estos contratos se caracterizan por tener una naturaleza instantánea, ya que su ejecución se materializa en un solo acto: la compra del producto. Cualquier acto posterior a la adquisición, como el ejercicio de derechos derivados de garantías, cambios o devoluciones, proviene de las obligaciones establecidas en el contrato inicial.
24. Por otro lado, es necesario analizar si los usuarios registrados en el sitio web de Chronos Perú constituirían un contrato de consumo de ejecución instantánea o continuada. Para ello, es importante comprender el propósito de la creación de una cuenta de usuario en el sitio web. Esta cuestión debe ser evaluada a la luz de lo establecido en la "POLÍTICA DE PRIVACIDAD –



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

CHRONOS", disponible en su página web
(<https://www.chronos.com.pe/politica-de-privacidad>):

“POLÍTICA DE PRIVACIDAD – CHRONOS

Información o Datos Personal: es aquella que nos permite conocer quién es usted y que puede ser utilizada para identificarlo, contactarlo o localizarlo. Usted compartirá los siguientes datos con nosotros al utilizar nuestros servicios y el SITIO WEB: nombre completo, DNI, correo electrónico, domicilio(s), contraseña, números telefónicos, información de tarjeta de crédito/débito (número, fecha de vencimiento, CVV, etc.).

Dichos datos personales se recopilan con las siguientes finalidades:

(...).

Para la creación de cuenta: nombre completo, correo electrónico y contraseña creada.”

25. Como vemos, la identificación del usuario no tiene como propósito otorgarle productos o servicios de manera periódica o continuada en el tiempo, como ocurre, por ejemplo, en un contrato de consumo celebrado con una empresa de distribución de periódicos, donde a cambio de un pago mensual, se envía un ejemplar diariamente al domicilio del consumidor, o en el caso de un servicio de streaming, donde mediante un pago recurrente, el usuario obtiene acceso a contenido audiovisual o musical de manera continua.
26. Por el contrario, del análisis de la información disponible en la página web de la denunciada, se verifica que la creación de una cuenta de usuario tiene como principal finalidad identificar a los consumidores o potenciales consumidores, facilitando el proceso de compra al permitirles almacenar información, como la dirección de envío. Además, les otorga la capacidad de emitir opiniones sobre los productos, etiquetar productos de interés y gestionar sus preferencias de compra, entre otros beneficios. Todo en torno a los productos ofertados por la denunciada.
27. En base a lo anterior, se concluye que la creación de una cuenta de usuario en Chronos Perú está orientada, por un lado, a organizar y almacenar la información del consumidor para la empresa, y por otro, a ofrecer facilidades prácticas al usuario. En consecuencia, dicho registro -por el cual no se realiza ningún tipo de pago- no constituye un contrato de consumo independiente o adicional al derivado de la compraventa de productos. Más bien, el registro de una cuenta es un mecanismo que facilita la realización y ejecución de los contratos de compraventa entre las partes. Por lo tanto, la creación de una cuenta de usuario no altera la naturaleza del contrato de consumo, que sigue siendo de ejecución instantánea.
28. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Chronos Perú, al haber concluido que la cláusula analizada no resulta ser abusiva.

II. Sobre la cláusula “INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

29. El literal a) del artículo 50° del Código establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
30. Al respecto, la cláusula materia de análisis señala lo siguiente:
- “INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD**
(...)
Asimismo, la EMPRESA no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protección necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas. (...)
Cualquier riesgo del producto será responsabilidad del Usuario desde su recepción.”
31. En atención a ello, procederemos a analizar las dos (2) partes de la cláusula que son materia de controversia en el presente procedimiento.
- Respecto a que Chronos Perú no garantiza la seguridad permanente de su sitio web
32. En su denuncia, Acurea señaló que resulta abusivo el párrafo tercero de la cláusula denominada **“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”**, el cual señala lo siguiente: *“la empresa no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protección necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas. (...).”*
33. Para fundamentar ello, la denunciante alegó, en resumen, que la cláusula denunciada presenta una desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos que asume Chronos Perú respecto de los usuarios visitantes. La denunciada se exime de responsabilidad por pérdidas, daños o perjuicios que sufran los usuarios debido a virus o fallos en su sitio web, a pesar de ser responsable de garantizar la seguridad y funcionamiento óptimo de la plataforma. Esto coloca a los usuarios en desventaja, ya que no podrán reclamar compensación por los daños causados, aunque la denunciada, como titular del sitio web, debería asegurar su seguridad y rendimiento.
34. La Comisión declaró infundado este extremo de la denuncia al considerar que, a su criterio, este extremo de la cláusula no resulta abusivo en la medida que, la denunciada únicamente deslinda su responsabilidad ante amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por causas que no le pueden ser atribuibles por escapar de su esfera de control.
35. En su apelación, Acurea sostuvo que Chronos Perú *“(…) sí debe garantizar la seguridad de su sitio web porque sí está en su esfera de control. Esta premisa es fundamental para comprender el resto de la cláusula. Son distintas las*



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

obligaciones de garantizar la seguridad del sitio web (proveedor) y la protección del ordenador (consumidor) pero tampoco se contraponen. Lo segundo no enerva la obligación del proveedor”.

36. Por su parte, Chronos Perú alegó lo siguiente:

- i) Que, la cláusula en cuestión proviene de un contrato de adhesión.
- ii) Que, toda página web que forma parte de un motor de búsqueda y más aún las páginas dedicadas al comercio electrónico, poseen diferentes mecanismos de seguridad en forma de encriptación que garantizan, en lo posible, un uso por parte de los usuarios y consumidores de manera segura.
- iii) Que, el sitio web siempre se encuentra actualizado; además, incentiva y permite la creación de perfiles individuales con el fin de incrementar de manera exponencial la seguridad de los usuarios del sitio web.
- iv) Que, pese a todo, el mundo informático posee numerosas amenazas en constante evolución y desarrolla, incluso muchas veces más desarrolladas que los mecanismos de seguridad que pueden existir, entre los cuales se encuentran los delincuentes informáticos que utilizan diferentes programas y archivos a fin de interrumpir o dañar el funcionamiento de un motor de búsqueda o de un sitio web determinado. En este sentido, con la inclusión de presente cláusula, Chronos Perú se coloca en esta situación, es decir, en aquellas de situaciones de fuerza mayor donde la exención de responsabilidad está amparada por nuestro ordenamiento jurídico, específicamente el Código Civil.

37. Al respecto, este extremo de la cláusula señala lo siguiente:

“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

(...)

Asimismo, la EMPRESA no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protección necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas. (...)”

38. Una interpretación literal de este apartado de la cláusula permite concluir que Chronos Perú no garantiza de manera general la seguridad permanente de su sitio web. Esto sugiere que la denunciada podría estar reservándose la opción de implementar o no mecanismos de seguridad propios. En este sentido, se traslada a los consumidores la obligación de asumir la responsabilidad por la protección de sus dispositivos, debiendo ser proactivos en la seguridad de sus sistemas operativos. Esto implica tomar las medidas necesarias para proteger sus ordenadores frente a posibles amenazas, como virus u otro tipo de malware derivado de su navegación en la página web, lo que podría incluir la instalación de antivirus u otros mecanismos de defensa para prever y minimizar los daños ocasionados por elementos maliciosos comunes en la web.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

39. Como se observa, mediante este apartado de la cláusula, Chronos Perú transfiere de manera general la responsabilidad de la seguridad informática al usuario, limitando su propia responsabilidad en caso de que una falla de seguridad afecte a los dispositivos de los consumidores.
40. Al respecto, pese a lo señalado en el inciso iv) del numeral 36 de la presente resolución, concluimos que la cláusula citada no hace referencia solamente a hechos fortuitos o de fuerza mayor, sino a hechos en general, sea o no de responsabilidad de la denunciada.
41. Pueden existir supuestos que sí son atribuibles a la empresa dueña de una página web, por ejemplo, aquellos que provienen de la falta de actualización y mantenimiento al software de la página web, ya que puede dejar vulnerabilidades abiertas que los ciberdelincuentes que pueden explotar para infiltrarse en el sitio comprometiendo la seguridad de los sistemas operativos de las computadoras de los consumidores; fallos en la protección contra malware o virus, si el sitio web permite la inserción de malware, virus o *ransomware* debido a la falta de controles de seguridad de responsabilidad de Chronos Perú; e, incluso, actos propios de quienes manejan la página web de la empresa, con el fin de dañar a los consumidores.
42. Como vemos, existen diversas circunstancias que podrían poner el peligro el sistema operativo de los consumidores y que pueden ser atribuidas a quienes manejan las páginas web.
43. Al respecto el literal a) del artículo 50º del Código establece que, son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
44. Por su parte, el artículo 104º del Código, que regula la responsabilidad administrativa del proveedor, establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. Sin embargo, el proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra probar 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 un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
45. Como vemos, el proveedor podrá exonerarse de responsabilidad solamente si logra probar 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 un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. Excepciones no detalladas en la cláusula analizada.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

46. Por lo tanto, este Colegiado considera que no se puede estipular una cláusula que contravenga los dispositivos normativos contenidos en el Código, en este caso, en lo referido a la seguridad de los consumidores y de sus bienes. Como vemos, la cláusula determina de manera general que, frente a todos los supuestos, la seguridad de su propio sitio web.
47. Esto no quiere decir, evidentemente, que Chronos Perú sea responsable por cualquier daño que pudieran sufrir los dispositivos de los consumidores al momento de utilizar su página web. Lo será siempre y cuando se traten de supuestos distintos a los establecidos en el artículo 104° del Código (por ejemplo, acto doloso o de culpa inexcusable atribuible a su propio personal). No obstante, ese tipo de precisiones debieron ser hechas por Chronos Perú en su cláusula; no las hizo, redactando la misma de manera tan amplia que incluye supuestos por los cuales es ilegal exonerarse de responsabilidad.
48. A manera de ejemplo, Chronos Perú podría haber establecido cláusulas como la siguiente: *“Chronos Perú no será responsable por posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet, en caso estos sean consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o la negligencia del propio consumidor”*.
49. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada en parte este extremo la denuncia contra Chronos Perú; y, en consecuencia, se declara fundada en parte, al haber concluido que este extremo de la cláusula analizada resulta ser abusiva.
- Respecto a la responsabilidad en el riesgo del producto
50. En su denuncia, Acurea señaló que resulta abusivo el párrafo cuarto de la cláusula denominada *“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”*, el cual señala lo siguiente: *“Cualquier riesgo del producto será responsabilidad del Usuario desde su recepción.”*
51. Para fundamentar ello, la denunciante alegó, en resumen, que Chronos Perú al ser el proveedor es responsable de la calidad de los productos ofertados; es decir, la denunciada debe asegurar que los productos estén en condiciones óptimas y no representen riesgos injustificados para la salud o vida de los consumidores, y, en todo caso, tiene el deber de informar a los consumidores sobre el riesgo que conlleven sus productos, conforme lo dispone el artículo 25° del Código.
52. La Comisión declaró infundada este extremo de la denuncia al considerar que de la lectura conjunta de la citada cláusulas con la cláusula denominada *“PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES”*, se desprende que *“(…) el traslado del riesgo al consumidor al recibir el producto hace referencia a los daños que puedan ocurrir por causas atribuibles a este último (riesgos de pérdida, robo, caídas entre otros), en la medida que en caso las deficiencias a*



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

una causa atribuible al proveedor, este se obliga a reembolsar el monto cancelado en su favor”.

53. En su apelación, Acurea sostuvo lo siguiente:

- i) Que, el texto de la presente cláusula no se subsume en la norma del artículo 1567° del Código Civil.
- ii) Que, el Código establece que los proveedores deben asumir la responsabilidad de los riesgos –además de los tres supuestos: defectos de fábrica, error de cantidad y falta de identidad–, tales como, cuando los materiales no correspondan a las especificaciones que ostentan o cuando la ley de los metales de joyería u orfebrería sea inferior.

54. Por su parte, Chronos Perú alegó lo siguiente:

- i) Que, como toda compra que uno realiza, se parte de la presunción de que los productos brindados se encuentran en buen estado y son idóneos (Chronos Perú posee un área dedicada a la inspección de los productos que brinda, conforme de evidencia en la parte superior de su sitio web donde se visualiza un correo, número así como una opción sobre servicio técnico), respecto a la compra realizada por los consumidores y si no se cumple lo anterior, el consumidor real tiene la posibilidad de cambiar y devolverlo, conforme se evidencia en la parte inferior del sitio web donde figura la opción “Cambios y devoluciones”, la cual también forma parte de las Términos y Condiciones establecidos.
- ii) Que, correspondería a un imposible jurídico por el gran costo que implicaría para Chronos Perú, el hecho de que, luego de entregar un producto en buen estado al consumidor, siga siendo responsable de cualquier riesgo ocasionado por el consumidor.

55. Respecto a lo indicado en el literal i) del numeral 53 de la presente resolución, es preciso indicar que la Comisión hace referencia al artículo 1567° del Código Civil, frente a ciertos supuesto de riesgo, mas no limita su análisis a ello. Por lo que corresponde desestimar el citado alegato.

56. Por otro lado, este Colegiado coincide con la Comisión en la importancia de analizar conjuntamente lo dispuesto en la cláusula en cuestión y lo señalado en la **“POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES”**; esta política establece claramente las condiciones bajo las cuales los consumidores pueden solicitar cambios o devoluciones de los productos adquiridos. En sus consideraciones preliminares, se indica que este documento forma parte de los Términos y Condiciones de Uso del sitio web, y que al aceptar dichos términos, el cliente también acepta las políticas de cambio y devolución de la empresa.

“POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

(...)

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

1. Este documento es parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso de EL SITIO WEB. Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones de Uso, EL CLIENTE acepta las POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN de LA EMPRESA.

(...)

II. PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

2.2 Sólo se aceptarán cambios o devoluciones de productos en razón de: defecto de fábrica, error de la cantidad o falta de identidad entre lo adquirido y lo recibido.”

57. De acuerdo con el procedimiento descrito en la política, sólo se admitirán cambios o devoluciones de productos en tres situaciones específicas: cuando haya un defecto de fábrica, cuando exista un error en la cantidad entregada, o cuando haya una falta de identidad entre lo que se adquirió y lo recibido. Esta última condición abarca, por ejemplo, casos en los que los materiales utilizados en el producto no corresponden con las especificaciones anunciadas, o cuando la calidad de los metales en productos de joyería u orfebrería no cumple con lo ofrecido, siendo este un claro supuesto de *"falta de identidad entre lo adquirido y lo recibido"*.
58. La cláusula que se analiza otorga a los consumidores el derecho a solicitar cambios o devoluciones si el producto presenta defectos, errores en la cantidad, o discrepancias respecto a lo comprado, asegurando que los consumidores tengan la posibilidad de tomar las mejores decisiones ante estas eventualidades. Esta protección es esencial para garantizar que los productos adquiridos cumplan con los estándares y especificaciones ofrecidos por el proveedor. En este sentido, se busca salvaguardar los derechos de los consumidores cuando se enfrentan a situaciones en las que los productos no cumplen con las características anunciadas, como la calidad del material o la conformidad en su fabricación.
59. En atención a ello, la existencia del párrafo cuarto de la cláusula denominada *"INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD"* se debe interpretar como referida a otros supuestos no atribuibles al proveedor, como podrían ser algunos relacionados al propio uso que da el consumidor a los productos. Por lo que se concluye que el párrafo analizado no resulta abusivo.
60. Por las razones expuestas, corresponde confirmar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundado este extremo de la denuncia contra Chronos Perú, al haber concluido que la cláusula analizada no resulta ser abusiva.

Sobre las medidas correctivas

61. Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar -de parte o de oficio- medidas correctivas reparadoras o



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

complementarias⁴. 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 administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente⁵.

62. Para el dictado de medidas correctivas, 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 concreto⁶.
63. En el presente caso, mediante su escrito de denuncia Acurea solicitó las siguientes medidas correctivas: *“(a) Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en este procedimiento colectivo. (b) Ordene a Chronos la modificación o, en todo caso, la eliminación de las cláusulas abusivas (...). (c) Ordene a Chronos la publicación de avisos rectificatorios (...). (d) Ordene a Chronos que se abstenga de incluir cláusulas abusivas, que eventualmente podrán ser oponibles a las personas expuestas a contratar (...). (e) Ordene al Indecopi la publicación de las resoluciones de grado (...).”*
64. En primer lugar, es preciso señalar que, de la revisión de la página web de la denunciada, se verifica que Chronos Perú mantiene vigente el tercer párrafo de la cláusula denominada *“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”*, el cual ha sido declarado abusivo en la presente resolución, por lo que corresponde emitir una medida correctiva respecto a ello.
65. Sobre que se ordene a Indecopi la publicación de un extracto de la presente resolución, se verifica que la medida correctiva invocada por Acurea no va dirigida a la denunciada, sino por el contrario solicita se emita una orden a la Autoridad Administrativa. Al respecto las medidas correctivas van dirigidas a

⁴ **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.

⁵ **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: (...) **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: (...)

⁶ **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 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.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (medidas correctivas reparadoras) y/o a revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (medidas correctivas complementarias). Cabe indicar que, el artículo 114° del Código establece que las medidas correctivas se aplican al proveedor, mas no a la administración. En ese sentido, corresponde denegar la citada medida correctiva.

66. Respecto a la publicación de avisos rectificatorios, a criterio de esta Sala esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal e) del artículo 116° del Código; ya que, con su dictado se podría poner en conocimiento de los consumidores afectados la inaplicación de la cláusula declarada abusiva y que el proveedor debe modificarla. En ese sentido, la Sala considera que sí corresponde ordenar la misma.
67. Sobre la inexigibilidad de la cláusula, esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal b) del artículo 116° del Código. Con su dictado, serían ineficaces las cláusulas que, como se ha determinado anteriormente, resultan abusivas y no deben ser aplicadas a los consumidores. Ergo, su inaplicación es una medida correctiva típica, razonable y que se ajusta a la intensidad, proporcionalidad y necesidad del bien jurídico tutelado. En ese sentido, en la medida que se ha determinado que el tercer párrafo de la cláusula denominada "*INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD*" tiene carácter abusivo, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva su inexigibilidad, solamente respecto del citado extremo.
68. Respecto a la eliminación del tercer párrafo de la cláusula denominada "*INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD*", este Colegiado considera que el retiro -total- podría ser desproporcional, pues impediría que Chronos Perú pudiera estipular en sus Términos y Condiciones situaciones en las cuales sí es factible eximirse de responsabilidad. Por lo tanto, su dictado debe ser desestimado.
69. Sin perjuicio de ello, una medida correctiva que sí resultaría proporcional sería el ordenar a Chronos Perú que cumpliera con modificar el referido extremo de la cláusula, precisando la exclusión de responsabilidad solamente en las situaciones permitidas por la norma.
70. Finalmente, respecto a que se ordene que Chronos Perú se abstenga de incluir cláusulas abusivas, en el futuro, en sus Términos y Condiciones que eventualmente podrán ser oponibles a las personas expuestas a contratar. La Sala considera que, a efectos de evitar que el proveedor vuelva a consignar y aplicar cláusulas abusivas a sus consumidores, este Colegiado considera que corresponde ordenar a la denunciada que se abstenga de volver a consignar y aplicar cláusulas con dicha característica.
71. Por las razones expuestas, corresponde ordenar a Chronos Perú, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

- i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá modificar el tercer párrafo de la cláusula denominada “INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”** que precisa lo siguiente: *“Asimismo, la EMPRESA no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protección necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas.”*, señalando que la exclusión de responsabilidad solamente opera las situaciones previstas en el artículo 104º del Código, estas son, 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 un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
- ii) Chronos Perú deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web, así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X -antes, Twitter-, TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: a) fuente y tamaño: arial 12; b) fondo: blanco; c) bordes: negro; d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, e) contenido:

*“En cumplimiento de lo ordenado por la **Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi** mediante la Resolución xxxx-2024/SPC-INDECOPI, se informa que el párrafo tercero de la **CLÁUSULA - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD**, que señala *“(…) la EMPRESA no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protección necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas”* contenida en la página web de Chronos Perú ha sido declarado **ABUSIVA**. Por consiguiente, **A LA FECHA, ESTA DISPOSICIÓN NO RESULTA APLICABLE**.*

*En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, **PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0924-2023/CC2.***

Este aviso debe ser visible al ingresar a la página web, sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de sesenta (60) días hábiles.

Mientras el tercer párrafo de la cláusula denominada **“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”** no sea modificado, en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, **Chronos Perú deberá publicar el referido aviso en la página principal de su sitio**



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

web (“<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>”).

72. Es pertinente precisar que, en caso de que el tercer párrafo de la cláusula denominada “*INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD*” sea modificado antes del plazo señalado en este punto (tres -3- días hábiles), no será necesario publicar este aviso.
73. Se informa a Chronos Perú que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, la denunciante, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

Sobre la graduación de la sanción

74. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁷.
75. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. Por ello, a efectos de graduar la sanción a imponer, el Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -TULO de la LPAG- contempla los Principios de Razonabilidad⁸ y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...).

⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...) **3. Razonabilidad.-** Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación: a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; b) La probabilidad de detección de la infracción; c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; d) El perjuicio económico causado; e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción. f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

76. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
77. El Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
78. En el caso en concreto, considerando que para el inicio del procedimiento (26 de julio de 2023), la normativa antes señalada se encontraba vigente, correspondería aplicar el Decreto Supremo. Asimismo, al tratarse de un hecho que tuvo un alcance geográfico de nivel nacional (puesto que la cláusula declarada abusiva en la presente resolución se encuentra en la página web de la denunciada, lugar que fácil acceso por parte de los consumidores a nivel nacional) si bien debería aplicarse el *Método Ad Hoc* previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, eso no es posible pues no se cuenta con los valores que permiten determinar el factor β , y la correcta aplicación del citado método.
79. En consecuencia, corresponderá graduar la sanción en atención a lo dispuesto en el artículo 112^o del Código⁹, en razón a los siguientes criterios:
- a) **Perjuicio generado al consumidor:** Se generó un perjuicio al consumidor, en tanto vio vulnerada sus expectativas de navegar de manera segura en la página web de la denunciada, y, en que frente potenciales daños, el proveedor no se hará responsable.
 - b) **Probabilidad de detección de la infracción:** En el caso particular, la Comisión consideró que la probabilidad de detección era alta, en la medida que la parte denunciante al tomar conocimiento de la inclusión de esta cláusula contó con los incentivos suficientes para denuncia el hecho ante la autoridad administrativa.
 - c) **Circunstancia agravante especial:** la conducta infractora afectó el interés colectivo o difuso -ya que la cláusula estaba consignada en su página web, la cual, tiene alcance nacional-.

⁹ Cabe referir que, en anteriores pronunciamientos la Sala ha dicho que, cuando faltan datos para aplicar el Decreto Supremo 032-2021-PCM, se debe recurrir a los criterios establecidos en el artículo 112^o del Código.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

80. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados en el anterior numeral, la multa base sería de 7,00 UIT; a la cual habría que añadir el factor agravante antes mencionado, al cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base% adicional¹⁰, resultando una multa final para Chronos Perú de 9,10 UIT por la infracción al literal a) del artículo 50° del Código, verificada en esta instancia.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a Acurea

81. En el presente caso, Acurea solicitó que se le otorgara un porcentaje de la multa a imponerse a Chronos Perú.
82. Por su parte, el artículo 28° de la Directiva¹¹ ha recogido los criterios de graduación indicados en el artículo 157° del Código, mencionándolos así:
- (i) Dificultad en la detección de la conducta infractora: lo cual implica dilucidar la labor de investigación efectuada por Acurea a fin de verificar los hechos materia de denuncia;
 - (ii) participación de la mencionada entidad durante el procedimiento; y,
 - (iii) gravedad de la infracción detectada: la misma que es determinada tomando en consideración la trascendencia de la conducta infractora en el mercado, su impacto económico y los perjuicios que pudo o causó a los consumidores.
83. Asimismo, en los artículos 29° y 30° del mencionado cuerpo normativo, se establece la calificación por cada criterio, así como la fórmula que debe emplearse para la asignación de un porcentaje de la sanción¹².

¹⁰ Se toma como referencia el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM; norma sobre la cual, si bien precisamos que no resultaba aplicable al caso por carecer de elementos suficientes para cuantificar el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño, no quita la pertinencia del aludido dato -porcentaje correspondiente a la circunstancia agravante especial- como referencia objetiva para la graduación de la sanción.

¹¹ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 28°.** - Criterios de graduación del porcentaje a entregar. - De acuerdo a lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el órgano resolutorio competente tomará en cuenta los siguientes tres criterios para determinar el porcentaje de la multa a ser transferido a las asociaciones de consumidores. * Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora. * Criterio 2. Participación de la asociación durante el procedimiento. * Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada.

¹² **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI. NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 29°.** - Calificación de Criterios. El rango de calificaciones a asignar a las asociaciones de consumidores por cada criterio descrito en el artículo anterior, será el siguiente:

CRITERIO	CALIFICACIÓN
ALTA	35-50
MEDIA	18-34
BAJA	1-17

Artículo 31°. - **Fórmula a Aplicar.** El porcentaje de la multa a ser asignado a la Asociación de Consumidores será igual a la suma de las calificaciones asignadas por la Comisión para cada uno de los criterios descritos, ponderado por el peso que se presenta en la siguiente fórmula:



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

84. A efectos de asignar el porcentaje de la multa a otorgarse a Acurea, es preciso indicar lo siguiente:

Criterio 1. Dificultad en la detección de la conducta infractora	Criterio 2. Participación de la Asociación de Consumidores durante el procedimiento	Criterio 3. Gravedad de la infracción detectada
<p>Baja: pues no se requirió el empleo de alguna herramienta o actuación de especial complejidad para hallar la infracción, siendo que Acurea tuvo conocimiento de la misma accediendo a la página web del proveedor.</p> <p>(Calificación 5)</p>	<p>Baja: pues los medios probatorios (Términos y Condiciones de la página web) que obran en el expediente fueron presentados únicamente en su escrito de denuncia; y, aunado a ello, señalaron que estos fueron obtenidos a través de la página web:</p> <p><i>“https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones”</i>, sin perjuicio de las actuaciones realizadas por la Secretaría Técnica de la Comisión y lo presentado por el proveedor.</p> <p>Asimismo, esta Sala considera que el criterio de actuación de Acurea no puede ser mayor en estos casos pues para ello su actuación debería haber revistado especial importancia en el procedimiento, es decir, que hubiera resultado muy determinante para la declaración de la responsabilidad administrativa (por ejemplo, presentar una pericia sobre la cual se sustentó la decisión, entre otros). En este caso, ya sea por la naturaleza de la infracción o por las circunstancias que en las que se cometió la infracción, no se constata ello.</p> <p>Aunado a lo anterior, en anteriores casos en los cuales Acurea fue parte¹³, se aprecia que la Asociación ha tenido una mayor participación a lo largo del proceso, aportando escritos observando la tipificación hecha por la Secretaría Técnica de Comisión, argumentando cuál y por qué su apreciación respecto a la tipificación debe considerarse, entre otros.</p> <p>(Calificación 10)</p>	<p>Alta: dado que la aplicación de cláusulas abusivas implica un detrimento mayor a la libertad de contratar y autonomía privada. No obstante, se trató de un daño potencial, sin que se haya probado un daño concreto a los consumidores (lo que no enerva que pueda ser determinable).</p> <p>De otro lado, también se verificó la afectación potencial de diversos consumidores de Chronos Perú al afectarse su seguridad para navegar a través del portal web.</p> <p>(Calificación 40)</p>

Porcentaje de la multa a ser asignado = (Calificación Criterio 1 x 0.25) + (Calificación del Criterio 2 x 0.25) + (Calificación del Criterio 3 x 0.5)

¹³ Por ejemplo, uno de estos casos es el resuelto en la Resolución 2320-2023/SPC-INDECOPI. M-SPC-13/1B 20/30



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

85. Habiendo efectuado la calificación de los criterios previstos por la norma en el presente caso, corresponde aplicar la fórmula establecida a efectos de determinar el porcentaje de participación que corresponde a Acurea en las multas impuestas a Chronos Perú:

Fórmula para determinar porcentaje de participación en la multa:

$(\text{Calificación Criterio 1} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 2} \times 0,25) + (\text{Calificación del Criterio 3} \times 0,5) = \text{Porcentaje de la multa a ser asignado}$

Aplicación de la fórmula al caso concreto:

Calificación de criterio 1 = 5

Calificación de criterio 2 = 10

Calificación de criterio 3 = 40

$$(5 \times 0,25) + (10 \times 0,25) + (40 \times 0,50) = 23,75$$

86. Conforme al resultado obtenido de la aplicación de la fórmula establecida en el artículo 30° de la Directiva, el porcentaje que corresponde asignar a Acurea es equivalente al 23,75 % de las multas impuestas a Chronos Perú.
87. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado en el extremo que otorgó un porcentaje de la multa a imponerse a Chronos Perú del 4%; y, en consecuencia, otorgar a Acurea el 23,75% de la multa impuesta.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento

88. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas¹⁴ y costos¹⁵ del procedimiento en que haya incurrido la denunciante¹⁶.
89. Dado que en el presente caso se ha determinado la responsabilidad administrativa de la denunciada por una infracción al Código, este, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución,

¹⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

¹⁵ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutua y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

¹⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Quien a sabiendas de la falsedad de la imputación o de la ausencia de motivo razonable denuncie a alguna persona natural o jurídica, atribuyéndole una infracción sancionable por cualquier órgano funcional del Indecopi, será sancionado con una multa de hasta cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) mediante resolución debidamente motivada. La sanción administrativa se aplica sin perjuicio de la sanción penal o de la indemnización por daños y perjuicios que corresponda.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

90. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.
91. Se ordena a Chronos Perú que presente a la Comisión de origen los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código¹⁷. De otro lado, en caso de incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo a la Comisión de origen, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Sobre la inscripción en el RIS

92. Dado que la Sala ha determinado la responsabilidad administrativa de la denunciada por incluir en su página web una cláusula con carácter abusivo, la misma que señalaba que: “(...) *la empresa no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protecciones necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas*”, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi¹⁸.

RESUELVE:

PRIMERO: Confirmar la Resolución 0533-2024/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. por infracción al literal b) del artículo 51° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no resulta abusiva la cláusula contenida en los Términos y Condiciones (<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>) de su sitio web (<https://www.chronos.com.pe/>), la cual se detalla a continuación:

¹⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118°.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos.** Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

“MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO:

La EMPRESA se reserva el derecho de modificar o actualizar los Términos y Condiciones, sin previo aviso. Por ello, es responsabilidad de los Usuarios que sean revisados regularmente.”

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0533-2024/CC2, en el extremo que declaró infundada en parte la denuncia interpuesta contra Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. por infracción al literal a) del artículo 50º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no resulta abusivo lo establecido en el cuarto párrafo de la cláusula contenida en los Términos y Condiciones (<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>) de su sitio web (<https://www.chronos.com.pe/>), la cual se detalla a continuación:

“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

(...)

Cualquier riesgo del producto ser responsabilidad del Usuario desde su recepción.”

TERCERO: Revocar la Resolución 0533-2024/CC2, en el extremo que declaró infundada en parte la denuncia interpuesta contra Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. por infracción del literal a) del artículo 50º del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar fundada en parte la misma, en el extremo referido a que incluyó el tercer párrafo de la cláusula denominada **“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”**, el cual resulta abusivo; el mismo se encuentra en los Términos y Condiciones (<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>) de su sitio web (<https://www.chronos.com.pe/>):

“INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

(...)

Asimismo, la empresa no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protecciones necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas.”

CUARTO: Denegar las medidas correctivas solicitadas por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash referidas a que se ordene: i) a la denunciada, la eliminación de la cláusula declarada abusiva; y, ii) a Indecopi, la publicación de las resoluciones emitidas.

QUINTO: Ordenar, como medidas correctivas, que Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. cumpla con lo siguiente:

- i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá modificar el tercer párrafo de la cláusula denominada “INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD”** que precisa lo siguiente: *“Asimismo, la EMPRESA no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo,*



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protección necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas.”, señalando que la exclusión de responsabilidad solamente opera las situaciones previstas en el artículo 104º del Código, estas son, 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 un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

- ii) Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web, así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X (antes, Twitter), TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: a) fuente y tamaño: arial 12; b) fondo: blanco; c) bordes: negro; d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, e) contenido:

“En cumplimiento de lo ordenado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi mediante la Resolución xxxx-2024/SPC-INDECOPI, se informa que el tercer párrafo de la CLÁUSULA - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD, que señala “(...) la EMPRESA no garantiza que el SITIO WEB sea permanentemente seguro. Por este motivo, es responsabilidad de los Usuarios que tomen las medidas de protección necesarias para su ordenador, de manera que las posibles amenazas y/o daños al sistema operativo producidos por virus u otro elemento propio del uso de internet puedan ser previstas y evitadas”. contenida en la página web de Chronos Perú ha sido declarado ABUSIVO. Por consiguiente, A LA FECHA, ESTA DISPOSICIÓN NO RESULTA APLICABLE.

En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0924-2023/CC2.”

Este aviso debe ser visible al ingresar a la página web, sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de sesenta (60) días hábiles.

- iii) Mientras el tercer párrafo de la cláusula denominada “**INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD**” no sea modificado, en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, **Chronos Perú deberá publicar el referido aviso en la página principal de su sitio web (“<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>”).**
- iv) En caso de que el extremo de la cláusula “**INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD**” sea modificada antes del plazo señalado en este punto (tres -3- días hábiles), no será necesario publicar este aviso.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

SEXTO: Sancionar a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. con una multa de 9,10 UIT, por la infracción verificada en esta instancia.

SÉPTIMO: Requerir a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. el pago espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

OCTAVO: Condenar a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. al pago de las costas y los costos del procedimiento. Por ende, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, la denunciada deberá cumplir con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

NOVENO: Ordenar a Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. que cumpla con presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y el pago de las costas del procedimiento a favor del denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de los plazos otorgados para tales fines, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Distribuidora de Relojes y Accesorios S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez y José Abraham Tavera Colugna.



Firma Digital

Firmado digitalmente por MONTOYA
ALBERTI Hernando FAU
20133840533 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25.09.2024 17:50:15 -05:00

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

El voto en discordia del señor vocal Julio Baltazar Durand Carrión, respecto a lo resuelto en el extremo referido a la cláusula denominada “MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO”, es el siguiente:

1. El literal b) del artículo 51° establece que, son cláusulas abusivas de ineficacia relativa, las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él, y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en dicho artículo no afecta a las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
2. En su denuncia, Acurea señaló que, de la lectura literal de la cláusula, se advertía que la misma habilitaba a Chronos Perú a modificar los términos y condiciones de su sitio web en cualquier momento y sin previo aviso, es decir, concedía una ventaja significativa que rompía el equilibrio de derecho y obligaciones que debe existir entre las partes contratantes. Asimismo, ello implicaba que el consumidor no tuviera un plazo ni posibilidad para desvincularse de las nuevas condiciones, ni oponerse a los términos y condiciones modificados; y, en virtud de la referida cláusula, Chronos Perú podría cobrar, por ejemplo, por el mantenimiento de la página web y los usuarios que se hayan registrado a la página, no podrían oponerse a la nueva condición, quedando obligados inmediatamente a asumir el costo del mantenimiento del sitio web.
3. La Comisión declaró infundada la denuncia al considerar que, la cláusula bajo análisis, no se encontraba dentro de lo que implicaba un contrato de ejecución continuada, y, siendo que, al ser un contrato de ejecución instantánea, no se ajustaba al tipo infractor señalado en el literal b) del artículo 51° del Código.
4. En su apelación, Acurea sostuvo que, los consumidores pueden crear y mantener cuentas de usuario, siendo que, se podía identificar hasta cuatro (4) tipos de usuarios: i) Los que ingresaban a la página web de Chronos Perú y solo visualizaban los productos –potenciales compradores–; ii) Los que creaban y mantenían cuentas en la página web –usuarios registrados–; iii) Los que celebraban una relación de consumo –adquirían un producto–; y, iv) Los que tenían algún tipo de interés post-compra –usuarios que reciben un producto con defectos–. Siendo así, advertían que, respecto de los usuarios ii), iii) y iv), existían relaciones de consumo con Chronos Perú las cuales se mantenían en el tiempo; por lo que sí se configuraba un contrato de duración continuada; y, se encontraban bajo el alcance del tipo infractor imputado.
5. Por su parte, Chronos Perú señaló que: i) la cláusula en cuestión proviene de un contrato de adhesión, lo que implica que se presume que el consumidor, al ingresar al sitio web, lee los Términos y Condiciones, y al continuar en la página, se infiere que los acepta; ii) no existe una desproporción injustificada entre Chronos Perú y los consumidores, ya que se espera que todo



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

consumidor, al ingresar al sitio, cumpla con la obligación mínima de leer los Términos y Condiciones. Es razonable suponer que nadie puede aceptar o rechazar un contrato sin conocerlo previamente. Además, los términos del sitio de Chronos Perú son claros, breves y comprensibles, permitiendo que los consumidores los evalúen rápidamente antes de decidir si aceptarlos o no; y, iii) se presume que, al hacer uso del sitio web, el consumidor ha leído y aceptado los Términos y Condiciones. En caso contrario, tiene la opción de no utilizar la página y salir de ella tras revisar dicha información.

6. Al respecto, no es un tema controvertido que Chronos Perú consigna en la Términos y Condiciones de su página web (<https://www.chronos.com.pe/terminos-y-condiciones>) la cláusula bajo análisis:

“MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO:

La EMPRESA se reserva el derecho de modificar o actualizar los Términos y Condiciones, sin previo aviso. Por ello, es responsabilidad de los Usuarios que sean revisados regularmente.”

7. Ahora bien, según se aprecia en los Términos y Condiciones de la página web de Chronos Perú, previo al análisis de la abusividad de la cláusula citada en el numeral anterior, es pertinente citar lo establecido en la cláusula denominada “REGISTRO DE CUENTA” del referido portal web, la cual establece lo siguiente:

“REGISTRO DE CUENTA

La sola navegación y la compra de productos a través del SITIO WEB son libres; es decir, no necesita que se cree una cuenta. No obstante, el SITIO WEB también ofrece la opción para crear una cuenta, a través de la cual los Usuarios pueden acceder a las siguientes funcionalidades adicionales:

- *Libreta de Direcciones: permite guardar más de un domicilio para que se realicen las entregas de los productos, pudiendo establecerse una por defecto.*
- *Mis Revisiones de Productos: permite enviar opiniones acerca de los productos.*
- *Mis Favoritos: el Usuario podrá seleccionar productos favoritos.*
- *Mis Etiquetas: permite ingresar palabras respecto de cada producto para identificarlos (etiquetas), de manera que estos sean organizados en la pestaña de "Mis Etiquetas" de acuerdo a estas.*

Para crear una cuenta, será necesario que el usuario brinde los datos solicitados por el SITIO WEB (Nombre, Apellido, correo electrónico y contraseña), a través del formulario "Crear Cuenta".

Los datos ingresados deberán ser actuales, válidos y verdaderos; y podrán ser verificados, por parte de la Empresa, en cualquier momento.”

8. Como vemos, no era obligatorio para los consumidores registrarse o crear una cuenta de usuario para adquirir productos. Sin embargo, aquellos que optaban por esta opción debían proporcionar ciertos datos personales que permitieran su identificación, facilitando además una interacción más ágil y personalizada con los productos ofrecidos en la plataforma-
9. A través de la creación de un usuario, los consumidores obtenían acceso a funcionalidades complementarias, destinadas a mejorar su experiencia de



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

compra si decidían adquirir los productos ofertados. No obstante, es importante aclarar que estos actos —la compra de productos y el acceso a servicios derivados del registro del usuario— no pueden considerarse como parte de un único contrato de consumo. Se trata de prestaciones distintas y diferenciables: por un lado, la adquisición de productos, y por otro, el acceso a servicios que facilitan la interacción con la página web.

10. A partir de esta distinción, se advierte la existencia de dos tipos de usuarios en la página de Chronos Perú: i) aquellos que interactúan con una cuenta registrada, es decir, lo que acceden al servicio ofrecido por la denunciada, condicionado a la creación de su usuario; y, ii) aquellos que se limitan a acceder a los productos ofrecidos por Chronos Perú, sin la necesidad de acceder a otro tipo de servicios.
11. Respecto a los usuarios no registrados, no resulta controvertido que los mismos mantienen con la denunciada, un contrato de consumo de ejecución instantánea, el cual se materializa en un solo acto: la compra del producto.
12. No obstante, es necesario profundizar en el análisis de la relación de consumo que se establece entre Chronos Perú y los usuarios registrados, para evaluar las implicancias de su interacción continua con la plataforma y los posibles efectos contractuales derivados de esta.
13. Al respecto, la Política de Privacidad de la página web de Chronos Perú (<https://www.chronos.com.pe/politica-de-privacidad>), nos establece lo siguiente:

“POLÍTICA DE PRIVACIDAD – CHRONOS

(...)

Información o Datos Personal: es aquella que nos permite conocer quién es usted y que puede ser utilizada para identificarlo, contactarlo o localizarlo. Usted compartirá los siguientes datos con nosotros al utilizar nuestros servicios y el SITIO WEB: nombre completo, DNI, correo electrónico, domicilio(s), contraseña, números telefónicos, información de tarjeta de crédito/débito (número, fecha de vencimiento, CVV, etc.).

(...)

Recopilación y Almacenamiento de Datos Personales

El Usuario debe brindar información verdadera, actual, exacta y completa. Por ello, debe mantener informada a la EMPRESA en caso haya variado o exista algún error.

Los datos personales recopilados serán almacenados en bases de datos de “Clientes” y “Clientes potenciales” de la EMPRESA, para lo cual, a través de las presentes disposiciones, el Usuario brinda consentimiento para que sus datos sean incluidos en dichas bases.”

14. Como vemos el proveedor almacena los datos personales e información relevante de los usuarios con el fin de facilitar las compras o potenciales compras de sus consumidores, dejando en claro que “(...) el Usuario brinda consentimiento para que sus datos sean incluidos en dichas bases.”
15. Esta aclaración resulta pertinente, dado que, la aplicación del literal b) del artículo 51° del Código se limita a los contratos de duración continuada.



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

16. Aclarados estos puntos, corresponde evaluar si respecto a los consumidores que cuentan con un usuario registrado, la cláusula denominada “*MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO*” de los Términos y Condiciones de la plataforma, constituye una cláusula abusiva de ineficacia relativa.
17. En primer lugar, es importante señalar que la cláusula en cuestión no ha sido objeto de negociación individual por parte de los usuarios. Esto se deduce del hecho de que los Términos y Condiciones no contemplan disposición alguna respecto a la posibilidad de negociar los mismos, y, además, Chronos Perú ha confirmado que se trata de contratos de adhesión.
18. En segundo lugar, sobre la desproporción injustificada, cabe mencionar que esta cláusula habilita a Chronos Perú a modificar la información consignada en los términos y condiciones sin un aviso previo, por lo que se consideran comprendidos también los usuarios que mantienen de manera continuada una relación de consumo con el proveedor –usuarios registrados–.
19. Esta modificación incluye aspectos que podrían resultar beneficiosos a los consumidores y los que podrían ser perjudiciales. Esta conclusión se basa en el hecho de que la cláusula no contiene precisión alguna sobre el alcance o naturaleza de las modificaciones permitidas, lo que habilita a Chronos Perú a realizar cambios que podrían impactar a los consumidores de manera positiva o negativa.
20. Además, estas posibles modificaciones no están supeditadas a ninguna aceptación previa por parte de los usuarios registrados y, de los Términos y Condiciones, no se constata que el proveedor les dé la posibilidad de dar de baja sus cuentas en ningún supuesto, inclusive si se encontraran en desacuerdo con las nuevas condiciones.
21. Por ejemplo, Chronos Perú, en aplicación de esta cláusula, podría establecer que los usuarios registrados deban realizar un pago por mantener cuentas en su página web, sin que se les brinde la posibilidad de oponerse a dicho cambio dando de baja sus cuentas o negándose a aceptar los nuevos términos y condiciones.
22. Por lo tanto, considero que estamos ante una cláusula que obliga a los consumidores a aceptar cualquier modificación unilateral impuesta por el proveedor, sin posibilidad alguna de oposición, lo cual resulta manifiestamente desproporcional, ya que no existe ningún mecanismo compensatorio que equilibre esta situación.
23. Por otro lado, aunque Chronos Perú ha sostenido que los Términos y Condiciones se encontraban disponibles para su lectura y conocimiento previo, alegando que eran de fácil acceso y comprensión para los consumidores, es necesario aclarar lo siguiente: el conocimiento y aceptación de dichas cláusulas por parte de los usuarios solo ocurre en el momento en que estos



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 2636-2024/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0924-2023/CC2

deciden crear su cuenta y registrarse en la plataforma. Sin embargo, una vez formalizado el registro, los usuarios no tienen forma de prever eventuales modificaciones posteriores de los Términos y Condiciones.

24. Esto implica que cualquier cambio que el proveedor realice en las cláusulas podría entrar en vigor de manera inmediata y automática para los usuarios ya registrados, sin que estos tengan la posibilidad de expresar su consentimiento o, en su caso, optar por la baja de su cuenta si no están de acuerdo con las nuevas condiciones. Esta situación coloca a los consumidores en una posición de vulnerabilidad, al quedar sujetos a términos modificados que podrían resultar perjudiciales sin previo aviso ni opción de rechazo.
25. Por otro lado, es necesario precisar que, aunque a la fecha de emisión de la presente resolución no se exige un pago por mantener una cuenta registrada en la página web de Chronos Perú, esto no afecta el análisis de las cláusulas contenidas en los Términos y Condiciones. Puesto que, de acuerdo con el artículo III del Título Preliminar del Código, se encuentran incluidas en el ámbito de aplicación del Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo, como en este caso, donde el registro de usuarios busca facilitar la experiencia de compra y fomentar el consumo.
26. En consecuencia, estamos ante un contrato de duración continuada, puesto que, se brinda de manera continua un servicio de cuenta (usuario registrado) que brinda al usuario ciertas funcionalidades (Libreta de Direcciones, Mis Revisiones de Productos, Mis Favoritos y Mis Etiquetas). Y, aunque no se exija un pago por estas funcionalidades, el contrato sigue siendo de consumo y, por lo tanto, debe cumplir con las disposiciones del Código.
27. Por las razones expuestas, mi voto es por revocar la resolución venida en grado en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Chronos Perú; y, en consecuencia, declarar fundado la misma, por infracción del literal b) del artículo 51° del Código, al haber incluido la siguiente cláusula abusiva denominada “*MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO*” en los Términos y Condiciones de su página web.



Firma Digital

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Firmado digitalmente por DURAND
CARRION Julio Baltazar FAU
20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 26.09.2024 11:26:03 -05:00

JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN