



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

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

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN PERUANA PROCONSUMER - APPRO

DENUNCIADA : SAGA FALABELLA S.A.

MATERIAS : NULIDAD
DEBER DE IDONEIDAD

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR, CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y la apelada: i) Debido a que el siguiente hecho imputado y analizado no fue denunciado: se habría informado a los consumidores, falsamente, que la lista de productos excluidos de la promoción habría sido puesta a disposición en la página web; en realidad, lo denunciado fue: se habría informado a los consumidores, falsamente, que la lista de las concesiones -tiendas externas al proveedor- excluidas de la promoción estarían en la página web; y, ii) El hecho consistente en que no se permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en el establecimiento comercial de Saga, en realidad corresponde a una infracción vinculada a la existencia de cláusulas abusivas.*

Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia, debido a que no se brindó una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial, pues únicamente colocó la dirección de la página web (Falabella.com).

SANCIÓN: 1 UIT

Lima, 16 de enero de 2025

ANTECEDENTES

1. El 1 de febrero de 2023, la Asociación Peruana Proconsumer – Appro -la Asociación- interpuso una denuncia contra Saga Falabella S.A. -Saga-, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor – el Código-, las cuales habrían ocurrido en el establecimiento del proveedor ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, distrito de San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima.
2. El 6 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- emitió la Resolución 1, con la cual admitió a trámite la denuncia imputando lo

¹ R.U.C.: 20100128056, con domicilio fiscal ubicado en Av. Paseo de la República 3220, Urb. Jardín - Lima - Lima - San Isidro.



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

siguiente a Saga

- i) Presunta infracción de los artículos 1°, literal b), 14°.2 y 14°.3 del Código, debido a que: a) No habría informado de manera clara y de fácil acceso a los consumidores sobre los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial, pues no habría indicado qué productos no podían canjearse con los cupones de descuento; b) No habría informado de manera clara a qué se refería con las siguientes exclusiones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo: “Consertería, CT Verde, Concesiones y Consignaciones”; c) No habría brindado una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial, pues únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com).
 - ii) Presunta infracción de los artículos 1°, literal b), 2°, 3°, 14°.2 y 14°.3 del Código, pues habría informado a los consumidores que la lista de productos excluidos de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 habría sido puesta a disposición a través de su página web, pese a que ello no resultaría cierto.
 - iii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, debido a que el denunciado: a) No habría habilitado los probadores dentro de su establecimiento comercial; y, b) No contaría con suficiente personal de caja en su establecimiento comercial.
 - iv) Presunta infracción de los artículos 1°.1, literal e), 18° y 19° del Código, debido a que no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial.
3. El 27 de marzo de 2023, Saga presentó sus descargos, formulando allanamiento a las infracciones indicadas en el numeral i).b del considerando anterior.
 4. El 3 de enero de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió su Informe Final de Instrucción S/N -IFI-, siendo que el 10 de enero de 2024, Saga presentó sus descargos al referido documento.
 5. Mediante Resolución 0280-2024/CC2 del 8 de febrero de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –la Comisión– emitió la siguiente decisión:
 - i) Precisar que los hechos citados en los hechos señalados en el numeral i) del considerando 2 de la presente resolución serán analizados como una presunta infracción del artículo 14°.2.
 - ii) Precisar que el hecho citado en el numeral ii) del considerando 2 de la presente resolución será analizado como una presunta infracción del artículo 3° 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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

- iii) Precisar que el hecho citado en el numeral iv) del considerando 2 de la presente resolución será analizado como una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
- iv) Declarar infundada la denuncia contra Saga por infracción de los artículos 1°, literal b) y 2° del Código, al no haberse probado que el denunciado no haya informado de manera clara y de fácil acceso a los consumidores sobre los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial pues no habría indicado qué productos no podían canjearse con los cupones de descuento.
- v) Declarar fundada la denuncia contra Saga, por infracción de los artículos 1°, literal b), y 2° del Código, en virtud del allanamiento formulado respecto al hecho de no haber informado de manera clara a qué se refería con las siguientes exclusiones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial: *“Consertería, CT Verde, Concesiones y Consignaciones”*; sancionándolo con una amonestación.
- vi) Declarar fundada la denuncia contra Saga, por infracción del artículo 14°.2 del Código, al probarse que no brindó una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial pues únicamente colocó la dirección de la página web (Falabella.com); sancionándola con una multa de 1 UIT.
- vii) Declarar fundada la denuncia contra Saga, por infracción del artículo 3° del Código, al probarse que informó a los consumidores la lista de productos excluidos de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 había sido puesta a disposición a través de su página web, pese a que ello no resultaría cierto; sancionándola con una multa de 2 UIT.
- viii) Declarar infundada la denuncia contra Saga, por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, referidas a que: a) No se haya habilitado los probadores dentro de su establecimiento comercial; y, b) No contaría con suficiente personal de caja en su establecimiento comercial.
- ix) Declarar fundada la denuncia contra Saga, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haberse probado que no permitía los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial; sancionándolo con una multa de 5 UIT.
- x) Ordenar a Saga, en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con retirar los anuncios de su tienda Outlet del centro comercial Atocongo *“No se aceptan cambios ni devoluciones”*, a fin de que dicha disposición no sea exigible a los consumidores.
- xi) Otorgar a la Asociación el 26,50% de la multa impuesta a Saga.
- xii) Condenar a Saga al pago de las costas y costos del procedimiento.
- xiii) Disponer la inscripción de Saga en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi –RIS-.



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

6. El 6 de marzo de 2024, Saga presentó recurso de apelación contra la Resolución 0280-2024/CC2.
7. Considerando que las partes del procedimiento no apelaron los extremos de la Resolución 0280-2024/CC2 detallados en los puntos iv), v) y viii) del considerando 5 de la presente resolución, dichos extremos han quedado consentidos.

ANÁLISIS

Cuestiones previas:

- a) Sobre la denegatoria de uso de la palabra en Comisión y la solicitud ante la Sala
8. En su recurso de apelación, Saga señaló lo siguiente:
 - i) Que, se ha vulnerado el debido procedimiento administrativo, debido a que, sin motivación alguna, la Comisión resolvió denegarles la audiencia de informe oral, lo cual además afectó el pleno ejercicio de su derecho constitucional a la defensa.
 - ii) Que, no se cumplió con fundamentar debidamente la denegatoria de informe oral, debido a que se indicó que, "*Saga ha tenido la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos de defensa, así como de aportar todos los medios probatorios que fueran necesarios para emitir un pronunciamiento sobre las materias controvertidas*"; sin embargo, dicha fórmula de dos (2) párrafos, -que podrían repetirse en otras resoluciones-, es una motivación aparente y carente de contenido real, violando un requisito de validez del acto administrativo, como lo es la motivación.
 - iii) Que, solicitó a la Sala se realice una audiencia de informe oral.
9. En el presente caso, la Comisión emitió la Resolución 0280-2024/CC2 el 8 de febrero de 2024; esta decisión fue apelada por Saga, entre otros, por haberle denegado sin una debida motivación su pedido de informe oral, lo cual vulneraría el principio de debido procedimiento y afectó su derecho a la defensa.
10. Ahora, tras la lectura de la apelada, se advierte que la Comisión se pronunció sobre este pedido, alegando que durante el desarrollo del procedimiento Saga tuvo la oportunidad de exponer por escrito sus argumentos, así como de aportar todos los medios probatorios que fueran necesarios para emitir un pronunciamiento, por lo que no se evidencia una afectación al principio del debido procedimiento y, por lo tanto, tampoco al derecho a la defensa, en tanto el denunciante tuvo la oportunidad de explicar sus argumentos a través de escrito que fueron valorados por la autoridad. Asimismo, debemos indicar que en los considerandos del 39 al 44 de la resolución venida en grado, la Comisión motivó su decisión de denegar el uso de la palabra.



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

11. Por lo tanto, corresponde desestimar el presente cuestionamiento referido a la denegatoria del pedido de uso de la palabra y la presunta falta de motivación al respecto.
 12. Ahora, sobre la solicitud de uso de la palabra ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor -Sala-, el artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS -TUO de la LPAG-, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra². Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada³.
 13. En consecuencia, es facultad discrecional de la Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado⁴.
 14. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso se poseen elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento (incluyendo, por ejemplo, posibles nulidades que se puedan advertir)⁵, así como que ambas partes han podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por Saga.
- b) Sobre la nulidad parcial de la Resolución 1 y 0280-2024/CC2

² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) 1.2. **Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

³ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

⁴ Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedaría a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y trascendencia del caso.

⁵ En este sentido, la decisión de este Colegiado puede abarcar tanto un pronunciamiento sobre el fondo del asunto, con el fin de proporcionar una solución a las controversias planteadas por los administrados, como un pronunciamiento acerca de posibles nulidades que pudieran surgir en el procedimiento administrativo, sin abordar el fondo de la controversia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

15. El artículo 10° del TUO de la LPAG⁶ establece como causales de nulidad del acto administrativo la omisión o defecto de sus requisitos de validez entre los cuales se encuentra el procedimiento regular que debe preceder la emisión del acto.
16. Al respecto, el artículo 3° de la citada norma⁷ establece como requisito de validez de los actos administrativos, que el mismo sea dictado bajo la observancia del desarrollo de un procedimiento regular. En atención a dicho requisito, el artículo 3.5° del TUO de la LPAG señala que antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.
17. En esa línea, el artículo 254° del TUO de la LPAG⁸ preceptúa que se debe notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que pueden constituir tales hechos y las sanciones que pudieran imponerse. Del mismo modo, el numeral 3 del artículo 86° de dicha ley⁹ establece que es deber de la autoridad administrativa encausar el procedimiento cuando advierta errores en el mismo u omisiones de los administrados.
18. Así, durante la imputación de cargos, la autoridad administrativa deberá emitir el acto de admisión a trámite encausando los hechos materia de denuncia dentro de las posibles infracciones que podría acarrear, estableciendo de este modo las posibles conductas infractoras conforme el análisis de tipificación realizado por la administración.
19. En el presente caso, se evidencia lo siguiente:

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10°.- Causales de nulidad.** Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14°.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.

⁷ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 3°.- Requisitos de validez de los actos administrativos.**- Son requisitos de validez de los actos administrativos: (...)

5. Procedimiento regular.- Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

⁸ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 254°.- Caracteres del Procedimiento Sancionador.** 254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

- (...)
3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

⁹ **DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 86°.- Deberes de las autoridades en los procedimientos**

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes: (...)

3. Encausar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

<u>Hecho denunciado</u>	<u>Imputación efectuada por la Secretaría Técnica de la Comisión</u>	
<p><i>“Al momento de acercarnos a pagar, la señorita de la caja que nos atendió nos indicó que los cupones solo aplicaban a las prendas “exclusivas de saga”, indicándonos que las prendas de vestir seleccionadas no entraban dentro del descuento del cupón porque en las condiciones del cupón se indicaba que no aplicaba para “Concesiones”, explicándonos en ese mismo momento que las concesiones son tiendas externas de Saga (...).</i></p> <p><i>Al consultar sobre en qué parte de la Tienda está la lista que informe sobre cuáles son las concesiones, nos dijeron que no había ninguna lista y que esa lista se encontraba en la página web, sin embargo, al revisar la página web no se encontró ninguna lista de concesiones (...).” (sic).</i></p>	<p>Habría informado a los consumidores que la lista de productos excluidos de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 habría sido puesta a disposición a través de su página web, pese a que ello no resultaría cierto, como presunta infracción del artículo 3° del Código.</p>	<p>Como se podrá evidenciar, la Asociación presentó su denuncia invocando que Saga le brindó información falsa debido a que, cuando realizó su compra e intentó utilizar el cupón de descuento, personal del proveedor le informó que no se podía utilizar el cupón de descuento para las prendas seleccionadas debido a que las mismas provienen de concesiones -tiendas externas de Saga-, siendo que la lista de dichas concesiones se encontraba publicitadas en su página web, lo cual no sería cierto.</p> <p>Sin embargo, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó lo referido a que la lista de productos excluidos habría sido puesta a disposición de la Asociación mediante su página web, situación que no era cierta.</p>

20. Del cuadro anteriormente citado, la Sala observa que, contrariamente a la conducta infractora que la Secretaría Técnica de la Comisión consideró en su resolución de imputación de cargos, la denuncia de la Asociación no tenía por objeto que se sancione al proveedor por haber informado a los consumidores que la lista de productos excluidos de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 habría sido puesta a disposición a través de su página web, lo cual no resultaría cierto; sino, a que, Saga le brindó información falsa pues le indicó que la lista de las concesiones estaba publicada en su página web, lo cual no sería cierto. Cabe precisar que ambas cosas son distintas, pues mientras en la imputación se hace referencia, en general, a productos excluidos de la promoción (por ejemplo, no aplica para electro), en la denuncia solo se hace referencia, específicamente, a las concesiones (entiéndase, tiendas externas al proveedor en las que no era posible aplicar la promoción).
21. Por lo tanto, atendiendo a que la Resolución 1 no encausó el hecho materia de denuncia dentro de la posible conducta infractora que podría acarrear -de conformidad con lo establecido en los artículos 86° y 254° del TUO de la LPAG;



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

este acto adolece de un vicio de nulidad insubsanable; generando en consecuencia la nulidad parcial de la Resolución 1 y la apelada, debido a que el hecho imputado y sancionado referido a haber informado a los consumidores que la lista de productos excluidos de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 habría sido puesta a disposición a través de su página *web*, pese a que ello no resultaría cierto, no se condice con la conducta infractora denunciada, consistente en la información falsa brindada por Saga respecto a que la lista de las concesiones excluidas de la promoción estarían en la página *web*, situación que no sería cierta.

22. Asimismo, la Comisión se pronunció sobre la responsabilidad administrativa de la denunciada por no haber permitido los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, considerando los artículos 18° y 19° del Código¹⁰, el cual dispone que el proveedor responde por la idoneidad del producto o servicio ofrecido en el mercado. Sin embargo, en mérito del Principio de Especialidad, la Sala considera que este tipo de hecho infractor, en realidad, corresponde a una infracción vinculada a la existencia de cláusulas abusivas, tipificada en los artículos 49°.1 y 50° inciso e) del Código.
23. En efecto, en el presente caso la denuncia consiste en haberse puesto a disposición de la Asociación unos términos y condiciones que estaban estipulados en un anuncio, lo cual era potencialmente aplicable a todos los consumidores.
24. Cabe indicar que, en anteriores pronunciamientos¹¹, estipulaciones parecidas a la que es materia de denuncia han sido analizadas como cláusulas abusivas. Por ejemplo, en la Resolución 3397-2024/SPC-INDECOPI del 12 de diciembre de 2024, se determinó la responsabilidad de una aerolínea debido a que en su página *web* consignó una cláusula abusiva que formaba parte de los términos y condiciones del servicio de transporte aéreo de pasajeros.
25. De acuerdo con lo anterior, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 y la apelada: i) Por vulneración del Debido Procedimiento, debido a que el hecho imputado y sancionado referido a haber informado a los consumidores que la lista de productos excluidos de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 habría sido puesta a disposición a través de su página *web*, pese a que tal situación no resultaría cierta, no se condice con la

¹⁰ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

Artículo 19°.- Obligación de los proveedores. El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

¹¹ Ver Re3397-2024/SPC-INDECOPI del 12 de diciembre de 2024
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

conducta infractora denunciada, consistente en la información falsa brindada por Saga respecto a que la lista de las concesiones excluidas de la promoción estarían en la página *web*, situación que no sería cierta; y, ii) El hecho consistente en que no se permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en el establecimiento comercial de Saga, en realidad corresponde a una infracción vinculada a la existencia de cláusulas abusivas, tipificada en los artículos 49°.1 y 50° inciso e) del Código, mas no en una infracción vinculada al deber de idoneidad tipificada en los artículos 18° y 19° de dicho cuerpo normativo.

26. Por lo tanto, se deja sin efecto las multas impuestas, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones dispuestas por los referidos hechos.
27. En consecuencia, corresponde disponer que, atendiendo a las consideraciones expuestas, la Comisión realice una nueva imputación de cargos y emita un nuevo pronunciamiento, garantizándose de esta manera, el derecho de defensa y al debido procedimiento de ambas partes.
28. Finalmente, corresponde efectuar un severo llamado de atención a la Secretaría Técnica de la Comisión y a la Comisión, así como exhortarlas a guardar mayor diligencia y cuidado con la tramitación de los expedientes que tienen a su cargo.

Respecto a no haber brindado una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022

29. El artículo 14.2° del Código establece que cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información¹².
30. Dicho lo anterior, esta Sala considera que los proveedores se encuentran obligados de informar de manera oportuna a los consumidores respecto de las restricciones de las promociones que ofrecen en el mercado; esto, con la finalidad de no generar confusión que conlleven a una vulneración de sus expectativas.

¹² LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 14°.- Publicidad de Promociones.

(...)

14.2 Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información.

31. En el presente caso, la Comisión decidió declarar fundada la denuncia contra Saga, al probarse que no brindó una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 en su establecimiento comercial, pues únicamente colocó la dirección de la página *web* (Falabella.com).
32. Atendiendo a los argumentos elevados por la recurrente en su apelación, obra en autos los siguientes medios de prueba:
- i) Imagen del cupón de regalo por el monto de S/ 40,00 entregado por Saga¹³:



Al respecto, el contenido consignado en la imagen anterior se citará a continuación:

¹³ En la foja 8 del expediente.
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

*“¡Usa esta tarjeta en cualquier de nuestras tiendas físicas! Podrás pagar hasta la mitad de tus compras en: vestuario, calzado y accesorios. *Monto mínimo de compra: S/ 80. Válido del 12 al 20 de noviembre del 2022 por compras en Vestuario, Calzado, Accesorios, Niños, Perfumería, Deporte, Decoración y Oportunidades Únicas en tiendas físicas de Falabella. Válido para redimir del 28 al 30 de noviembre de 2022. La compra mínima para el uso de cada vale de descuento es el doble del valor de cada vale, el cliente deberá abonar el monto restante con cualquier medio de pago. No participan de la redención las compras de Electro, Muebles, Bicicletas, Motos, Perfumería, Joyería, Gimnasios, Colchones, Dormitorios, Corsetería, Market Place, CT Verde, Concesiones y Consignaciones. Stock mínimo de vales de descuento: S/ 1,500,000.00. Ver más términos y condiciones en Falabella.com.”*

- ii) Videograbación presentada por la Asociación¹⁴ para probar que el 30 de noviembre de 2022 ingresó a la página web de la denunciada a efectos de buscar la información de los términos y condiciones que indicó en el cupón de regalo, tardándose aproximadamente 19:46 minutos en ubicar la referida información.
- iii) Videograbación de 1 minuto y 14 segundos¹⁵, presentada por Saga respecto de la ruta de acceso a los términos y condiciones de las promociones consignadas en su página web.
- iv) Imagen del cartel publicitario ubicado dentro del outlet de Saga en el cual se registró la siguiente información¹⁶:

“Válido del 12 al 20 de noviembre de 2022, por cada S/ 100 de compra con cualquier medio de pago en las categorías de Vestuario, Calzado, Accesorios, Niños, Perfumería, Deporte, Decoración y Oportunidades Únicas solo en tiendas físicas de Falabella. Válido para redimir del 28 al 30 de noviembre de 2022 en tiendas físicas de Falabella. La compra mínima para el uso de cada vale de descuento es el doble del valor de cada vale, el cliente deberá abonar el monto restante con cualquier medio de pago. No participan de la redención las compras de Electro, Muebles, Bicicletas, Motos, Perfumería, Joyería, Gimnasios, Colchones, Dormitorios, Corsetería, Market Place, CT Verde, Concesiones y Consignaciones. La compra mínima para el uso de cada vale de descuento es el doble del valor de cada vale, el cliente deberá abonar el monto restante con cualquier medio de pago. A manera de ejemplo, para utilizar un vale de S/ 40 de descuento, el cliente deberá realizar una compra mínima de S/ 80, pagando S/ 40 con su medio de pago de preferencia y la diferencia utilizando el vale de descuento. El monto del vale de descuento no se podrá canjear por dinero en efectivo y deberá consumirse en su totalidad en una sola

¹⁴ En un CD que obra en la foja 10 del expediente.

¹⁵ En un CD que obra en la foja 75 del expediente.

¹⁶ En un CD que obra en la foja 12 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

transacción. Stock mínimo de vales de descuento en monto: S/ 1,500,000.00”

33. De la revisión del medio probatorio descrito en el numeral i) del considerando anterior, se advierte que en dicho cupón de regalo -entregado a los clientes que acudían al establecimiento de la denunciada- no estaban descritos los términos y condiciones completos.
34. Sobre este punto, la denunciada arguyó en su recurso de apelación que, de la revisión de la imagen del cartel publicitario ubicado dentro del establecimiento comercial, se verificaba que este contenía como texto legal información sobre los términos y condiciones aplicables a la promoción, la misma que coincidía en su totalidad con la información que se ubicaba en su *web*, de allí que la información sobre los términos y condiciones de la promoción objeto de análisis era complementaria de la que ya se encontraba en los afiches publicitarias físicos de la misma.
35. Sin embargo, este Colegiado es de la opinión de que, si bien se constató que los términos y condiciones en cuestión estaban descritos de manera completa en los afiches publicitarios que se encontraban dentro del establecimiento comercial de Saga, en el aludido cupón de regalo no se evidencia la totalidad de la información.
36. En efecto, la siguiente información no estaba plasmada en el cupón de regalo por lo que los consumidores que tenían en su poder dicho documento no tuvieron acceso a la referida información: “(...) *El monto del vale de descuento no se podrá canjear por dinero en efectivo y deberá consumirse en su totalidad en una sola transacción. (...)*”.
37. Es importante destacar que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, este tipo de producto -tarjetas de regalo- suelen ser adquiridos por los consumidores para obsequiar a terceras personas, siendo estas quienes finalmente acuden al establecimiento comercial a fin de adquirir algún producto en dicho lugar. De allí que el consumidor que adquiere el referido cupón de regalo, posiblemente, va a tener conocimiento de los anuncios que se encuentran publicitados en el establecimiento, pues ha tenido a la vista tales anuncios al estar presente en dicho lugar; sin embargo, si se da el caso que el referido cupón sea entregado a una tercera persona que no ha tenido la oportunidad de acudir de manera previa al establecimiento de la denunciada, resulta lógico concluir que tal persona no tendrá acceso a los términos y condiciones cuando reciba la tarjeta de regalo en cuestión, aspecto que resulta relevante para las decisiones de consumo que se adopten.
38. Debemos agregar en este punto que si bien en el referido cupón de regalo se observa que la denunciada consignó una página *web* para que las personas puedan acceder a los términos y condiciones en “*Falabella.com*”, lo cierto es que, conforme a la videograbación aportada por la Asociación, quedó demostrado que la referida página *web* no conduce directamente a dichos



términos y condiciones, pues para llegar a dicha sección se tendría que realizar pasos adicionales para poder ubicar los mismos.

39. En efecto, se ha verificado que, para ingresar a dicha sección, adicionalmente se tenía que ingresar a otros ítems: “*Textos Legales, Tienda Falabella, Promociones y Cupón Navidad – Noviembre*”, ruta que no podía ser considerada como de fácil acceso para quien no conoce directamente la ubicación de la información. Es importante resaltar que el proveedor no informó a los consumidores que debían seguir esta ruta para ubicar los términos y condiciones.
40. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Saga por infracción del artículo 14°.2 del Código, tras haberse probado que no brindó una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial pues únicamente colocó la dirección de la página web (Falabella.com).

Sobre la graduación de la sanción

41. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión puede 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 adoptar.
42. Por su parte, 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 -Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
43. La Comisión sancionó a Saga con una multa de 1 UIT al haberse probado que no brindó una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial, pues únicamente colocó la dirección de la página web (Falabella.com).
44. Sobre el particular, la Comisión consideró que la presente conducta infractora no se subsume en ninguno de los supuestos contemplados en el Decreto Supremo, por lo que, ante la imposibilidad de aplicar el Decreto Supremo, optó por graduar la sanción, en atención a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código¹⁷:

¹⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

- i) **Daño resultante de la infracción:** La infracción cometida por Saga mantuvo en incertidumbre a los consumidores al no haber contado con una ruta de fácil acceso para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 en su página web (Falabella.com).
- ii) **Probabilidad de detección:** Alta, pues al entregarle el cupón, la denunciante advirtió que Saga no le brindó una ruta de fácil acceso para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 en su página web (Falabella.com)
45. Al respecto, los criterios utilizados por la Comisión, basados en el artículo 112° del Código, se ajustan a los hechos analizados en el presente procedimiento, pues Saga no brindó una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial, siendo que únicamente colocó la dirección de la página *web* (Falabella.com).
46. Sin perjuicio de lo señalado previamente, considerando el presente hecho denunciado, este Colegiado considera que la sanción debió ser mayor.
47. En efecto, considerando que el cupón de regalo materia de análisis fue entregado en una época donde normalmente ocurren altas transacciones -su entrega se dio en el marco de una campaña navideña- es lógico concluir que la cantidad de personas afectadas es mayor a comparación de la cantidad de personas que en otras fechas acuden al establecimiento comercial de la denunciada a efectos de adquirir productos.
48. No obstante, en atención a la prohibición de la *reformatio in peius*¹⁸ (reforma en peor), las segundas instancias administrativas o judiciales no podrán emitir un pronunciamiento empeorando la situación de los apelantes en relación con la resolución impugnada⁵, por lo que la Sala advierte que las sanciones a imponer no pueden ser incrementadas respecto de las que son cuestionadas.
49. En ese sentido, corresponde confirmar la resolución recurrida en el extremo que impuso una multa de 1 UIT a Saga.

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.

¹⁸

Ver Sentencia del 25 de agosto de 2004 emitida en el EXP. N° 1803-2004-AA/TC, donde se estableció lo siguiente:

"25. La prohibición de la reforma peyorativa o *reformatio in peius*, como la suele denominar la doctrina, es una garantía implícita en nuestro texto constitucional que forma parte del debido proceso judicial (cf. Exp. 1918-2002-HC/TC) y está orientada precisamente a salvaguardar el ejercicio del derecho de recurrir la decisión en una segunda instancia sin que dicho ejercicio implique correr un riesgo mayor de que se aumente la sanción impuesta en la primera instancia.

26. En este sentido, este Tribunal declara que la garantía constitucional de la prohibición de reforma peyorativa o *reformatio in peius* debe entenderse como una garantía que proyecta sus efectos también en el procedimiento administrativo sancionador y, en general, en todo procedimiento donde el Estado ejercite su poder de sanción y haya establecido un sistema de recursos para su impugnación. (...)".



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

50. Finalmente, se requiere a Saga el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de LPAG¹⁹, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre el porcentaje de la multa asignado a la Asociación

51. En el presente caso, la Comisión otorgó a la Asociación el equivalente al 26,50% de la multa total impuesta a Saga -8 UIT-.
52. Al respecto, el artículo 26° de la 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 en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores²⁰—la Directiva—, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.
53. No obstante, conforme se ha expuesto en el acápite precedente, esta Sala declaró la nulidad de las sanciones impuestas a Saga -respecto a dos (2) extremos-, por lo que, no se puede realizar una adecuada evaluación del porcentaje que efectivamente le correspondería a la Asociación en el presente procedimiento administrativo por las infracciones incurridas por Saga.
54. En ese sentido, corresponde declarar la nulidad de la resolución venida en grado, que otorgó a la Asociación el equivalente al 26,50% de la multa total impuesta a Saga, hasta que la Comisión emita un nuevo pronunciamiento acerca de los dos extremos declarados nulos, debiendo ordenar a la Comisión que, una vez que gradúe las sanciones a imponer a Saga, efectúe una nueva evaluación para determinar el porcentaje de multa que le correspondería a la parte denunciante.

Sobre la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción de la denunciada en el RIS

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

²⁰ **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 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

55. Considerando que, la denunciada no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar los aspectos indicados en el título de este acápite, y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6º del TUO de la LPAG, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmados estos extremos de la resolución impugnada.
56. En ese sentido, se ordena a la denunciada que presente a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 118º del Código²¹. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de las costas y costos conforme a lo establecido en el artículo 41º de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código²².

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 1 del 8 de febrero de 2024 y de la Resolución 0280-2024/CC2 del 6 de marzo de 2023: i) Debido a que el siguiente hecho imputado y analizado no fue denunciado: se habría informado a los consumidores, falsamente, que la lista de productos excluidos de la promoción habría sido puesta a disposición en la página web; en realidad, lo denunciado fue: se habría informado a los consumidores, falsamente, que la lista de las concesiones -tiendas externas al proveedor- excluidas de la promoción estarían en la página web; y, ii) El hecho consistente en que no se permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en el establecimiento comercial de Saga, en realidad corresponde a una infracción vinculada a la existencia de cláusulas abusivas. En

²¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo. **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 resolutorio 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.

²² **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 41º.- Incumplimiento del pago de costas y costos.** 41.1. 41.1 En caso de incumplimiento del mandato de pago de costas y/o costos liquidados, el beneficiario de dicho mandato deberá comunicar este hecho a la autoridad administrativa. (...) 41.4 En el caso en el que el obligado apercibido acredite el cumplimiento oportuno del mandato ordenado, el órgano resolutorio deberá comunicar de tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de pago de costas y costos previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI. (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

ese sentido, se deja sin efecto las multas impuestas, la medida correctiva ordenada, la condena al pago de los costos del procedimiento y la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones dispuestas por los referidos hechos.

En consecuencia, se dispone que, atendiendo a las consideraciones expuestas, la Comisión de origen realice una nueva imputación de cargos y emita un nuevo pronunciamiento, garantizándose de esta manera, el derecho de defensa y al debido procedimiento de ambas partes.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0280-2024/CC2 del 8 de febrero de 2024, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Saga Falabella S.A. por infracción del artículo 14°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tras haberse probado que no brindó una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de la promoción del 12 al 20 de noviembre de 2022 de su establecimiento comercial pues únicamente colocó la dirección de la página web (Falabella.com).

TERCERO: Confirmar la Resolución 0280-2024/CC2 en el extremo que impuso a Saga Falabella S.A. una multa de 1 UIT por infracción del artículo 14°.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

CUARTO: Confirmar la Resolución 0280-2024/CC2, en lo referido a la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento. En consecuencia, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, Saga Falabella S.A. deberá cumplir con pagar las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia.

QUINTO: En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a la denunciada que presente a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que prueben el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tales fines, bajo apercibimiento de imponer multas coercitivas conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, la denunciante podrá comunicarlo al referido órgano resolutorio, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas y costos conforme a lo establecido en el artículo 41° de la citada directiva.

SEXTO: Requerir a Saga Falabella S.A. el pago espontáneo de la multa confirmada 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,



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 0124-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0139-2023/CC2

precisándose, además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0280-2024/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Saga Falabella S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

OCTAVO: Llamar la atención a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 por los defectos advertidos en el presente procedimiento, así como exhortarla a guardar mayor diligencia y cuidado con la tramitación de los expedientes que tiene a su cargo.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Julio Baltazar Durand Carrión, Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente