



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 017-2024/CC3-SIA

RESOLUCIÓN FINAL N.º 012-2025/CC3

EXPEDIENTE : 017-2024/CC3-SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADO : GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C.¹
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDADES : AGENCIAS DE VIAJE Y OTROS SERVICIOS DE TRANSPORTE

SUMILLA: *Se sanciona a Grupo Intercontinental S.A.C. por infringir el literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que creó en los consumidores la impresión de haber ganado un premio, cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a incurrir en un gasto por parte del supuesto ganador.*

Asimismo, se sanciona a Grupo Intercontinental S.A.C. por infringir el literal f) del numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que empleó métodos comerciales agresivos o engañosos sobre los consumidores a fin de que contraten sus servicios, lo cual habría afectado de forma significativa su libertad de contratar.

SANCIONES: *52.72 UIT por infracción al literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código.
35.15 UIT por infracción al literal f) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código.*

Lima, 3 de marzo de 2025

I. ANTECEDENTES

1. La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 (en adelante, Secretaría Técnica), a través del Memorándum Nro. 000053-2023-CC3/INDECOPI², delegó a la Dirección de Fiscalización del INDECOPI (en adelante, DFI) la realización de acciones de fiscalización a Grupo Intercontinental S.A.C. (en adelante, Grupo Intercontinental). Ello, a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Nro. 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) o cualquier disposición del marco normativo de protección al consumidor.
2. En atención a la fiscalización realizada, la DFI emitió el Informe Nro. 0118-2024/DFI del 29 de mayo de 2024, recomendando el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) en contra de Grupo Intercontinental por presuntas infracciones al artículo 58 del Código.
3. Mediante Resolución N.º 1 del 21 de agosto del 2024, la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de Grupo Intercontinental por presunta infracción al:

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20607460028 y con domicilio fiscal actual ubicado en Av. Del Ejército Nro. 250, Int. 606, Urb. Santa Cruz, Miraflores, Lima. Asimismo, se encuentra registrado en el Registro de Personas Jurídicas de la SUNARP en la Partida Registral N.º 14625908.

² De fecha 26 de enero de 2023.

- (i) Literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, toda vez que habría creado en los consumidores la impresión de haber ganado un “premio”, cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a otras condiciones no informadas previamente y a incurrir en un gasto de tiempo mucho mayor al pactado por parte del “supuesto ganador”; y,
 - (ii) literal f) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, toda vez que habría ejercido una influencia indebida en los consumidores para que contraten sus servicios, lo cual habría afectado de forma determinante su voluntad de contratar por el empleo de métodos comerciales agresivos o engañosos.
4. Pese a que la Resolución Nro. 1 se notificó de manera válida³, Grupo Intercontinental no presentó descargos a la imputación formulada por la Secretaría Técnica.
 5. Cabe precisar que el 5 de diciembre de 2024, la Asociación de Consumidores Perú Consumer Defense – Perucon (en adelante, Perucon) presentó un escrito mediante el cual solicitó ser incorporada en el presente PAS. Tal solicitud fue denegada por la Secretaría Técnica mediante la Carta Nro. 000217-2024-CC3/INDECOPI del 27 de diciembre de 2024.
 6. El 7 de febrero de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción Nro. 003-2025/CC3-ST (en adelante, IFI), recomendando lo siguiente:
 - (i) Sancionar a Grupo Intercontinental con 52.72 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) por infracción a lo establecido en el literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, toda vez que, habría creado en los consumidores la impresión de haber ganado un premio, cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a incurrir en un gasto por parte del supuesto ganador.
 - (ii) Sancionar a Grupo Intercontinental con 35.15 UIT por infracción a lo establecido en el literal f) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, toda vez que, habría empleado métodos comerciales agresivos o engañosos sobre los consumidores a fin de que contraten sus servicios, lo cual habría afectado de forma significativa su libertad de contratar.
 7. Pese a que el IFI fue notificado a Grupo Intercontinental de manera válida el 20 de febrero de 2025 mediante Resolución Nro. 2⁴, el administrado no presentó descargos.

II. ANÁLISIS

II.1 Sobre la aplicación de métodos comerciales agresivos o engañosos

II.1.1. Marco teórico general de las prácticas comerciales bajo análisis

³ Notificado el 24 de agosto de 2024 al correo GRUPOINTERCONTINENTAL@RESERVARPERU.COM (fecha en la cual brindó acuse de recibo).

⁴ Se precisa que la notificación se efectuó por publicación en el Diario Oficial El Peruano, en atención a que le administrado no dio acuse de recibo (con lo cual la notificación no se tuvo por válida) de la notificación electrónica realizada el 7 de febrero de 2025 y, pese a intentarse notificar de manera física en su domicilio fiscal el 11 de febrero de 2025, tampoco se pudo ubicar al administrado.

8. La difusión en el mercado de productos y servicios ha evolucionado por el desarrollo de técnicas sofisticadas de distribución y venta, pues si bien estas últimas tradicionalmente venían realizándose en establecimientos comerciales, en la actualidad también se dan por otros medios (correo electrónico, teléfono, de puerta en puerta, entre otros), aumentando de forma considerable la contratación masiva de tales productos y servicios. La promoción de ventas se constituye, así como un instrumento diseñado para estimular en los consumidores la compra de un producto o contratación de un servicio.
9. Estos incentivos incluyen una extensa variedad de mecanismos de promoción, diseñados para generar una respuesta temprana o más poderosa del mercado. Así, mientras que la publicidad ofrece razones para comprar un producto o contratar un servicio, la promoción de ventas ofrece razones para adquirirlos *ahora*⁵. Por ello, en la actualidad, un elevado volumen de operaciones de compra de productos de gran consumo se realiza bajo acciones de promoción dado que estas consiguen, en general, su objetivo de incrementar las ventas de tales productos.
10. En ese orden de ideas, las denominadas “*ventas agresivas*” constituyen un derivado de los mencionados mecanismos de promoción. En este caso, la empresa se dirige directamente al consumidor, proponiéndole una compraventa en condiciones aparentemente ventajosas para él pero que, en muchos casos, luego de celebrado el acuerdo, se revelan en sorprendentemente ventajosas para el vendedor.
11. Una forma de emplear estas técnicas de venta consiste en inducir al cliente para que acuda a una dirección determinada a través del ofrecimiento de premios, en donde le espera un despliegue de recursos especialmente diseñados para hacer que el cliente olvide la recompensa prometida y se convenza de contratar un producto determinado. Así, apoyada por el manejo psicológico del potencial comprador, la empresa presenta las bondades del producto, la comparación con distintas alternativas, las ventajas de su adquisición, no dejando opciones para que el cliente se niegue a las tentadoras ofertas, llevándolo a aceptar⁶.
12. En ese contexto, como señala Guido Alpa, el consumidor se encuentra en una situación particularmente débil, no teniendo normalmente la posibilidad de probar el producto, de conocer anticipadamente sus cualidades, de verificar la existencia de las cualidades prometidas o de realizar útiles comparaciones con productos ofrecidos por otras empresas; y no poder recurrir al intervalo de tiempo que a menudo media entre el momento de la elección y el momento de la adquisición⁷.
13. Esta problemática ha generado que diversas legislaciones adopten medidas destinadas a revertir los efectos nocivos de tales mecanismos de venta. Así, por ejemplo, la Unión Europea cuenta con la Directiva 2005/29/CE, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los

⁵ KOTLER, Philip y Armstrong, Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. Cuarta Edición. Traducido del inglés de la obra *Marketing: An Introduction, Fourth Edition*. México, 2002. pp. 477.

⁶ Ver Resolución 0539-2006/TDC-INDECOPI del 19 de abril de 2006, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual.

⁷ ALPA, Guido. Derecho del Consumidor. Título original: *Il diritto dei Consumatori*. Traducción: Juan Espinoza Espinoza. Gaceta Jurídica. Enero 2004. pp. 271-272.

consumidores en el mercado interior, mediante la cual se prohíben las llamadas *prácticas comerciales agresivas* definidas de la siguiente manera:

**“Artículo 8
Prácticas comerciales agresivas**

*Se considerará agresiva toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias, merme o pueda mermar de forma importante, mediante el acoso, la coacción, incluido el uso de la fuerza, o la influencia indebida, la libertad de elección o conducta del consumidor medio con respecto al producto y, por consiguiente, le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado”.*⁸

II.1.2 Sobre la regulación de los métodos comerciales agresivos o engañosos en el ordenamiento jurídico peruano

14. En el ordenamiento jurídico peruano, el Código reconoce como uno de los derechos del consumidor, el derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, que se ofrecen en el mercado⁹. Tal derecho tiene como sustento la idea de que son los propios consumidores quienes conocen los productos o servicios que les resultan más convenientes en función de sus intereses y necesidades, de allí que son ellos quienes adoptarán las decisiones de consumo más eficientes en virtud de su autonomía privada.
15. Como correlato del referido derecho, surge la obligación de los proveedores de no realizar prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor. En ese contexto, el numeral 58.1 del artículo 58¹⁰ señala que los “métodos comerciales agresivos o engañosos” son aquellas prácticas que merman de manera significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo, con la finalidad de conseguir que este adopte una decisión de consumo de manera irreflexiva o desinformada.

II.2. Aplicación al caso en concreto

II.2.1 Sobre la presunta obtención de un premio

- Sobre la naturaleza del premio
16. El literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código recoge como práctica comercial agresiva o engañosa crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, o ganará un premio o cualquier otra ventaja equivalente, si realiza un acto determinado, cuando en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la obtención del premio o ventaja está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto¹¹.

⁸ Directiva 2005/29/CE del 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) N.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo.

⁹ Véase el artículo 1 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁰ Véase el artículo 58 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹¹ Véase el artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

17. Como advirtió la Secretaría Técnica, en el Acta de Supervisión del 14 de marzo de 2023, Grupo Intercontinental señaló que contactaba a potenciales consumidores vía telefónica invitándolos a citas en su local para ofrecerles sus servicios, así como beneficios y descuentos en vuelos y paquetes turísticos. Asimismo, se aprecia que dicha empresa ofrecía beneficios a los consumidores antes de la contratación de sus servicios¹². Conforme señaló el representante del administrado en dicha oportunidad, estos beneficios consistían en la entrega de certificados vacacionales que implicaban un alojamiento de cuatro (4) días y tres (3) noches, incluyendo un vuelo con destino nacional. Tales certificados se entregaban por asistir a la cita concertada.
18. Asimismo, en dicha oportunidad DFI solicitó a Grupo Intercontinental que señalara los protocolos empleados para ofrecer sus servicios a los potenciales clientes y para otorgar los premios (beneficios) a los mismos. De esta manera, en su escrito del 21 de marzo de 2023, el administrado señaló que no otorgaba ningún premio y que el protocolo utilizado para ofrecer sus servicios se daba una vez que el potencial consumidor se encontraba en sus oficinas, posterior a la entrega del certificado. El mencionado protocolo constaría en preguntarle si tenía disponibilidad de tiempo y si aceptaba poder escuchar la charla publicitaria; y, en caso el consumidor se encontrará conforme, procedían a presentar a la empresa, informando quienes eran, donde estaban registrados y todos sus servicios.
19. Pese a ello, en el mencionado escrito el administrado señaló que contaba con un protocolo interno a seguir para efectuar las comunicaciones telefónicas de contacto con potenciales clientes, como se aprecia a continuación:

Protocolo interno del área de marketing de Grupo Intercontinental

Buenos días, tengo el placer de comunicarme con la señora: _____, ¿qué tal Mi nombre es _____, la contactamos de parte de la empresa GRUPO INTERCONTINENTAL, en relación a un certificado de la campaña _____ que se le ha otorgado a usted y tiene pendiente por recoger y elegir el destino, queremos confirmar si no lo ha recogido por falta de tiempo o por falta de información?

Este incentivo que se le otorga consiste en una estadía en un hotel por 4 días y 3 noches únicamente para dos personas a los destinos nacionales Cusco, Máncora, Iquitos, Tarapoto o Arequipa, para la cual nosotros le cubrimos el hospedaje, desayunos y los boletos aéreos ida y vuelta tanto para Ud., como para su acompañante.

Ahora bien, lo que nosotros NO cubrimos, que, si corre al 100% por su cuenta, serían los almuerzos, cenas, paseos turísticos y la tasa de activación, que serían los impuestos y un derecho de activación que usted debe cancelar al momento de realizar la reserva, así mismo una vez que usted cuente con este incentivo va a cuenta con una vigencia de doce meses para que puedan programar y planificar el viaje tranquilamente.

Preguntar: ¿Hasta este punto tiene alguna duda, alguna consulta? y en caso de tenerla aclararla.

¹² El Documento de Registro de Información de fecha 13 de marzo de 2023 dejó constancia de que DFI recabó comunicaciones de tres (3) consumidores (un reclamo presentado por un ciudadano; un correo electrónico de un ciudadano y un mensaje de WhatsApp), quienes pusieron en conocimiento del Indecopi haber recibido llamadas telefónicas y mensajes del Grupo Intercontinental en las cuales se les informaba haber sido beneficiados con supuestos premios.

El recojo y elección del destino del certificado es sin compromiso de pago, los únicos requisitos a presentar son el DNI y un código de atención que le va a generar a través de esta llamada, adicional a ello Ud. debe disponer de un espacio de 30 minutos de tiempo, ya que se le asigna una asesora quien le va ampliar la información referente al destino, y si posee alguna otra consulta la aclara directamente con ella.

Estamos ubicados en la Av. Javier Prado Oeste 757. Magdalena, Edificio SECURITAS PERÚ ó SKY TOWER BUSINESS CENTER (Piso 20, Oficina 2003.), como referencia estamos al costado de la parroquia San Juan María Vianney y la notaría Dannon. ¿Si conoce, se ubica?... Perfecto.

Los horarios que nos han programado son los siguientes:

Lunes a viernes: 4:00pm a 7:30pm

Sábado y Domingo: 4:00pm a 6:30pm

¿Cuál de estos horarios le es factible que no se le compliqué con su actividad laboral o alguna actividad personal ya programada? Una vez que indique el horario, se procede a agendar, indicando el DNI, edad, y estado civil.

La reserva ha sido generada, en este momento voy a transferir mi llamada con el área de reservas de citas quien estará evaluando mi trabajo y le hará mención de su código de invitación, manténgase en línea por favor.

Preguntas que se pueden generar:

¿Es gratis? No es gratuito, recuerde que usted debe asumir almuerzos, cenas, paseos, impuestos y tasa de activación. El recojo del incentivo es sin ningún compromiso de pago los únicos requisitos a presentar son el DNI y el código de atención que se le hace mención a través de la llamada.

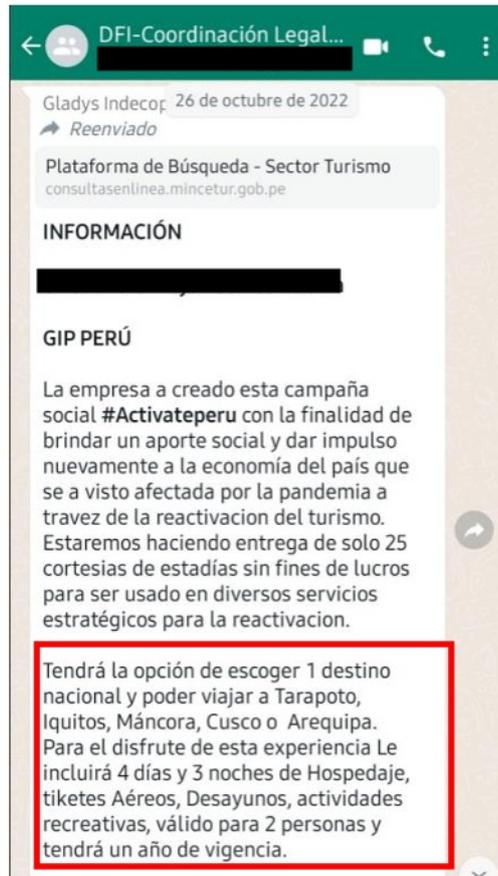
¿Cuál es la tasa de activación? Es una tarifa de servicio que usted debe cancelar al momento de realizar la reserva ,el monto varía de acuerdo a la temporada, anticipación y el destino que usted escoja.

20. Así, de la revisión de los actuados en la etapa de fiscalización, se advierte que, con el mencionado certificado, Grupo Intercontinental generaba en sus potenciales consumidores la impresión de haber obtenido una “cortesía”, un “beneficio” o un “premio”. Este consistía en un vuelo con destino nacional¹³, alojamiento de cuatro (4) días y tres (3) noches para el “beneficiario” y un acompañante, desayunos y actividades recreativas cubiertos por la empresa; lo cual finalmente se materializaba en la entrega de un (1) certificado, por medio del cual se obtendría la posibilidad de disfrutar de un viaje, cuyo destino podía variar entre cinco opciones nacionales.
21. Para obtener el certificado era necesario, en principio, que los consumidores se acercaran a recogerlo en determinada dirección, en una fecha y hora pactada y que dispusieran de treinta (30) minutos, lo cual también se advierte de la documentación recabada por la DFI que se adjuntó al Acta de Supervisión de fecha 14 de marzo de 2023, al Documento de Registro de Información del 26 de febrero de 2024 y de la información remitida por algunos consumidores¹⁴ durante la fiscalización, conforme a los siguientes detalles:

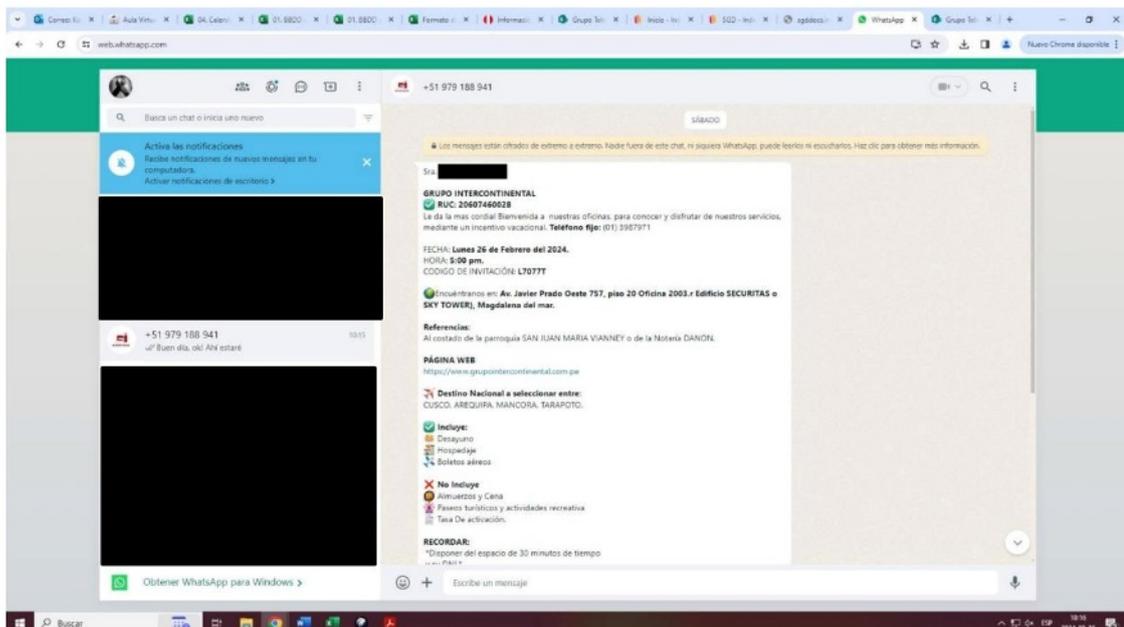
Mensaje instantáneo recabado en la acción de fiscalización

¹³ Los destinos son Tarapoto, Iquitos, Máncora, Cusco o Arequipa.

¹⁴ Razón del 13 de marzo de 2023, emitida para la DFI.



Captura de pantalla de mensaje de whatsapp enviado por el administrado



Reclamo recabado en la acción de fiscalización

Sector:

Transporte

1 Motivo de reclamo

¿Expusiste tu problema ante el reclamado?

No

¿Cómo realizaste la compra?

No compré/ No contraté

Motivo del reclamo

Métodos de publicidad agresivos/ estafa.

No me inscribí en ningún concurso, buscan que vaya a una oficina, y dan como información que la empresa es legal y sin denuncias en indecopi y que además figura en el portal de turismo. Modalidad "TE GANASTE UN VIAJE, PASA RECOGERLO" me piden que me dirija y que acepte una charla de 30 minutos para recibir mi "premio"

Documento presentado por un consumidor, denominado "Actívate Perú"¹⁵

INFORMACION:

La empresa GIP PERÚ ha creado esta campaña social #ActívatePerú con la finalidad de brindar un aporte social y dar impulso nuevamente a la economía del país que se ha visto afectada por la pandemia a través de la reactivación del turismo. Estaremos haciendo entrega de 50 incentivos vacacionales para ser utilizados en diversos servicios estratégicos para la reactivación.

Tendrá la opción de escoger un destino nacional y poder viajar a Tarapoto, Máncora, Cusco o Arequipa y como destino internacional Cartagena en Colombia. Para el disfrute de esta experiencia le incluirá 4 días y 3 noches de Hospedaje en el hotel, boletos aéreos solo en destinos nacionales y desayunos, es válido para dos personas y tendrá un año de vigencia.

CONDICIONES Y POLÍTICAS:

- Reservar la fecha de viaje con 30 días de anticipación.
- En caso de ser de estado civil casado(a) o conviviente debe hacer el retiro con su pareja para escoger el destino en familia ya que no habrá cambios después del retiro.
- Por motivos de identidad debe presentar en la oficina su D.N.I y el código de seguridad otorgado en la llamada.

La fecha de entrega es limitada

Contactos:

☎ 01-706.84.47 📞 923.973.341 ✈️

🌐 WWW.GRUPINTERCONTINENTAL.COM.PE

📍 Lima-Perú, Magdalena del mar, Av Javier Prado Oeste 757 Piso 20 Ofic: 2003

Acta de Supervisión N° 247-2023/DFI del 14 de marzo de 2023¹⁶

¹⁵ Ver fotografías adjuntas al Memorándum N° 431-2023-DPC/INDECOPI del 14 de julio de 2023.

¹⁶ Inspección realizada en el local ubicado en Avenida del Ejército 250, oficina 606, distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.

✓ Respecto a los beneficios que ofrecería a los consumidores antes de la contratación de sus servicios, el señor Alavedra informó que entregarían un certificado vacacional que implicaría un alojamiento de 4 días y 3 noches

incluyendo un vuelo con destino nacional. Cabe indicar que este beneficio se otorgaría por asistir a la cita concertada con el área comercial de la empresa cuya oficina se encuentra en Magdalena; esa cita se realiza con la finalidad de informar a los consumidores sobre los programas que ofrece la empresa como por ejemplo beneficios y descuentos en vuelos y paquetes turísticos

(...)

✓ el encargado refirió que la invitación a los participantes de las reuniones antes señaladas se realiza a través de su área de telemarketing, quien contactaría a los consumidores de manera telefónica

Transcripción:

Respecto a los beneficios que ofrecería a los consumidores antes de la contratación de sus servicios, el señor Alavedra **informó que entregan un certificado vacacional que implicaría un alojamiento de 4 días y 3 noches, incluyendo un vuelo de destino nacional.** Cabe indicar que **este beneficio se otorgaría por asistir a la cita concertada con el área comercial de la empresa,** cuya oficina se encuentra en Magdalena; (...)

El encargado refirió que la invitación a los participantes de las reuniones antes señaladas se realiza a través de su área de telemarketing, **quienes contactaría a los consumidores de manera telefónica.** (el resaltado es nuestro)

22. Como bien se advierte de lo anterior, durante el primer contacto (realizado por llamada telefónica) se aprecia que la información brindada por Grupo Intercontinental era limitada, incentivando al consumidor a acercarse a sus oficinas al haberse llevado la impresión de que había obtenido un beneficio o premio. Esto también ha sido corroborado por los propios consumidores que recibieron una llamada del proveedor¹⁷ y en la inspección del 24 de febrero de 2024:

Reclamo recabado en la acción de fiscalización

¹⁷ Razón del 13 de marzo de 20243, emitida para la DFI.

1 Motivo del reclamo

¿Expusiste tu problema ante el reclamado?

Si. Telefónico

¿Cómo realizaste la compra?

Telefónico

Motivo del reclamo

Recibí una llamada del grupo Grupo Intercontinental S.A.C. ofreciendo beneficios gratuitos con métodos engañosos similares a otras empresas de turismo ya denunciadas y multadas por Indecopi, me agendaron una cita para supuestamente recibir el premio ganado. Revisé varios reportes de personas que recibieron llamadas similares de la misma empresa este mismo año y las quejas por estafa son varias.

Transcripción de audio de acción bajo la modalidad de consumidor incógnito el 24 de febrero de 2024

- 00:00 – Grupo Intercontinental** : Certificado de hospedaje el cual se le está otorgando si tiene pendiente por retirar en nuestras oficinas ubicadas en Magdalena, confirmar si no la podido retirar por falta de tiempo o de información.
- 00:13 – Personal DFI** : No, en realidad yo no sabía nada de eso. Es la primera vez que me llaman. ¿De qué empresa dice que es?
- 00:23 – Grupo Intercontinental** : Somos la empresa Grupo Intercontinental. Es llamada es sumamente informativa para que usted tenga conocimiento de la cortesía a la cual se le otorga y podamos darle una indicación muy cordial a nuestras oficinas para que el retiro pueda ser de manera presencial. Este certificado que se le ha otorgado ha sido por un cierre de puertas por compras que realizó por el año 2022 y parte del 2023...
- 00:47 – Personal DFI** : ¿En dónde?
- 00:48 – Grupo Intercontinental** : Es decir que por cada boleta o ticket de compra que generó en centros comerciales, cadenas de farmacias o supermercados asociados a nuestros patrocinantes publicitarios y financieros como visa y mastercard (...) quedó participando en la campaña del buen consumidor. Indicarle que esto es un beneficio que se realiza anualmente con el objetivo de retribuirlo sus buenas compras y consumos y asimismo de poder impulsar lo que es el turismo a nivel nacional donde realizamos una elección aleatoria donde usted fue una de nuestras beneficiarias, ocupando el número 27 a nombre de la señorita (...), ¿correcto? Esta cortesía señorita (...) consiste en una estadía en un hotel por 4 días y tres noches. Únicamente para dos personas a destinos nacionales como Cuzco, Máncora, Tarapoto o Arequipa. Por lo cual nosotros le estaríamos cubriendo lo que sería el hotel, desayunos y los boletos aéreos ida y vuelta para usted y un acompañante. Lo que sí, señorita, no se le estaría cubriendo serían sus gastos personales. Almuerzos, cenas, paseos turísticos y la tasa de activación que tiene 12 meses de vigencia para que usted pueda programar la fecha de su viaje.
- (...)

- 03:18 – Grupo Intercontinental** : **Comunicarle que con respecto con respecto al recojo del beneficio es sin compromiso de pago. Los únicos requisitos a presentar sería su DNI y un código de atención, el cual se le genera por este medio a través de esta llamada. Adicional a ello, le voy a brindar un espacio de tiempo de aproximadamente de 30 min.**
- (...)
- 04:10 – Grupo Intercontinental** : Son horarios fraccionados cada 30 min.
- 05:26 – Grupo Intercontinental** : Es Avenida Javier Prado Oeste.
05:39 – Personal FI : Avenida Javier Prado Oeste.
05:44 – Grupo Intercontinental : Sí, 757 Magdalena.
05:48 – Personal FI : 757 Magdalena.
05:51 – Grupo Intercontinental : Magdalena, así es. Nos encontramos en el edificio Securitas.
06:01 – Personal FI : ¿Edificio cómo?
06:04 – Grupo Intercontinental : Securitas.
06:06 – Personal FI : Securitas. Securitas.

23. De esta manera, mediante el primer contacto, los consumidores se llevaban la impresión de haber recibido un beneficio producto de las compras que habría realizado en diversos establecimientos, como parte de una “campaña de buen consumidor”. Es decir, un premio por su conducta como consumidor.
24. Así, se advierte que Grupo Intercontinental, en aras de posicionarse en el mercado, realiza un procedimiento de captación a través del cual busca otorgar diversos beneficios o premios que se materializan en viajes con destinos a nivel nacional. Sin embargo, ello no es otra cosa que una modalidad de persuasión a fin de que los consumidores acudan al establecimiento del administrado; y, una vez ahí (sin haberlo informado oportunamente), el proveedor buscará promocionar sus servicios con miras a una potencial contratación.
25. En consecuencia, se advierte que el presunto premio o beneficio no es entregado inmediatamente después de haberle comunicado al consumidor que lo había ganado, por el contrario, este último debía desplegar una serie de acciones previas para obtenerlo.
26. De esta manera, si bien durante la fiscalización el administrado señaló que no otorga premios, sino un “incentivo” o “beneficio”, queda claro de la documentación que obra en el expediente, que la estrategia para captar potenciales clientes del proveedor consistía en hacerles creer que habían ganado un premio o una ventaja por sus consumos, quedando pendiente que lo recojan presencialmente. Momento en el cual, Grupo Intercontinental aprovechaba para ofrecer sus servicios.
- Sobre la sujeción de la ventaja a un pago o gasto
27. Durante la etapa de fiscalización se pudo recabar el premio o ventaja ofrecida por Grupo Intercontinental, el cual se materializó en un documento denominado “Certificado Vacacional”¹⁸, que contenía una serie de condiciones adicionales a las informadas durante el primer contacto:

Acción	Documento	Contenido (Términos y condiciones)
--------	-----------	---------------------------------------

¹⁸ Ver Documento de Registro de Información del 27 de febrero de 2024.

Escrito del 1 de agosto de 2023 presentado por Grupo Intercontinental	Cortesía a Cusco	<ul style="list-style-type: none">• Para hacer efectivo debe de enviar una foto del certificado a grupointercontinental@reservarperu.com, con las fechas tentativas y fotos del DNI.• El titular del presente certificado debe de asumir el pago de las tasas de uso y cargos de activación del mismo.• Se debe de realizar con un mínimo de 60 días de anticipación a su salida.• No se podrá hacer uso en temporadas altas, festivos, semana santa, fiestas patrias, navidad, fin de año, etc.
Diligencia de fiscalización del 26 de febrero de 2024	Certificado Vacacional a Tarapoto	<ul style="list-style-type: none">• Para hacerlo efectivo debe hacer su solicitud a través del correo electrónico grupointercontinental@reservarperu.com adjuntando la foto de este certificado, especificando fechas tentativas y fotos del DNI.• El horario de atención para hacer efectivo el certificado es de Lunes a Viernes de 10:00 am a 5:00 pm y Sábados de 10:00 am a 12:00 pm.• Su solicitud debe realizarse con un mínimo de 60 días de anticipación a su fecha de salida.• No podrá hacer uso de este certificado vacacional a Tarapoto, en temporadas altas, festivos, semana santa, fiestas patrias, navidad, fin de año, etc.

28. Así, puede evidenciarse que existe una variedad de restricciones para poder acceder al premio, lo cual genera que un consumidor incurra en gastos adicionales para concretarlo, como es el caso de cubrir el transporte al lugar en donde se llevaría a cabo la entrega del certificado, pagar una tasa de activación y solicitar la reserva con cierto tiempo de anticipación; considerando las condiciones impuestas por el proveedor (certificado sujeto a disponibilidad, no válido para temporadas altas, ni fechas festivas y/o feriados, certificado vigente solo durante doce (12) meses después de su entrega, etc.). Todo ello, además de tener que disponer de treinta (30) minutos para el recojo de dicho certificado.
29. Adicionalmente, durante la fiscalización se pudo apreciar que durante el primer contacto el potencial consumidor tenía la expectativa de que solo se acercaba al establecimiento designado por el proveedor para recoger el premio, lo cual demoraría treinta (30) minutos. Sin embargo, obra en el expediente la diligencia de consumidor incógnito realizada por DFI el 26 de febrero de 2024, en la cual se evidencia que Grupo Intercontinental no solo entregaba el certificado, sino que también ofrecía sus servicios, y por un periodo cercano a las dos (2) horas.
30. Así pues, el supuesto premio ofrecido por el proveedor no podría ser disfrutado desde ese mismo momento, ya que, según la información brindada por el administrado, podría ocurrir que cuando el consumidor quisiera hacer uso de este, los servicios no se encontraran disponibles (hospedajes y/o vuelos, por ejemplo).
31. Debe tenerse en cuenta que, de acuerdo a las grabaciones de los audios de la fiscalización de fecha 24 y 26 de febrero de 2024 y de los certificados antes señalados, se advierte que, si bien la obtención del premio no estaba sujeta a la contratación de los servicios ofrecidos, este se sujetaba a las condiciones

informadas en su condicionado (que eran mayores a las informadas durante el primer contacto), así como al hecho de tener que trasladarse hasta el establecimiento indicado por Grupo Intercontinental a fin de recogerlo (y como se ha podido apreciar, servía para que el consumidor reciba información de la empresa por un tiempo prolongado).

32. En este punto, conviene precisar que el literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código recoge como práctica comercial agresiva o engañosa crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, o ganará, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente, cuando en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la obtención del premio o ventaja está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.
33. Respecto al mencionado gasto en el que puedan incurrir los consumidores, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala)¹⁹ ha señalado que este no solo está referido al valor monetario que puedan desembolsar, sino también al valor del tiempo que una persona cualquiera usa para realizar algún acto determinado.
34. Por ello, para considerar que la obtención de una ventaja se encuentra sujeta a algún gasto, no es necesario que se haya condicionado al desembolso de dinero o la contratación de un servicio. Dicho gasto puede implicar el tiempo que el consumidor destina para trasladarse a escuchar alguna charla del proveedor y permanecer en su establecimiento por un determinado tiempo para recibir el supuesto premio obtenido.
35. Así, en el caso concreto se ha verificado que, para la obtención del presunto premio por parte del consumidor, era necesario que este último invierta su tiempo en trasladarse al local que le indique Grupo Intercontinental, en la fecha y hora que este último precise. Ello era una condición necesaria para el recojo del beneficio, caso contrario, el certificado no iba a poder entregarse. Todo ello con la finalidad de escuchar una charla, la cual, en la diligencia de inspección como consumidor incógnito se extendió por una (1) hora, cincuenta y dos (52) minutos y cuarenta y dos (42) segundos²⁰ (superando los 30 minutos indicados inicialmente):

Extracto de grabación de la fiscalización de fecha 26 de febrero de 2024

21:25 – Personal DFI

: (...) y bueno, me dijeron que, bueno, me había ganado un viaje con cuatro días, tres noches a cualquiera de los destinos que me habían colocado ahí con pasajes y todo y que tenía que venir, bueno, que la cita era hoy. **Y que aquí me iban a explicar con 30 minutos más detalles con relación a eso, ¿no?, elegir las aerolíneas, elegir en el hotel y el destino y todo.**

(...)

32:27 – Asesor

: Ah mira, **ya llegó el certificado.**

¹⁹ Como se puede apreciar en la Resolución Nro. 2382-2024/SPC-INDECOPI del 26 de agosto de 2024 y en la Resolución Nro. 4356-2014/SPC-INDECOPI del 19 de diciembre de 2014.

²⁰ Cabe mencionar que el audio anexo al DRI del 27 de febrero de 2023 tiene una duración de dos (02) horas, once (11) minutos y cinco (05) segundos, se debe tener en cuenta que la charla inicia en a las cero (00) horas, diecisiete (17) minutos con catorce segundos y termina a las dos (02) horas, nueve (09) minutos y cincuenta y seis (56) segundos.

32:29 – Jefe de asesor

: Permíteme, ya está activo en el sistema, a partir de mañana si tienes la fecha, lo puedes reservar de manera presencial a esta dirección, o el correo electrónico igual Jefferson te lo va a especificar.

(...)

1:18:30 – Asesor

: Tú sabías antes de venir que nuestra intención no era solo entregarte un certificado de vacación. Sino querernos a conocer como empresa. Seguro venías pensando de repente me van a vender el tour. (...)

32:29 – Personal 1 de DFI

: No, la verdad yo pensé que los 30 minutos, porque sí me dijeron de 30 minutos y yo cuando me volvió a llamar otra persona no es porque me pasaron a otra persona, me dijeron ¿Pero para qué son esos 30 minutos? Y me dijeron, esos 30 minutos son para que tú elijas la aerolínea, el hotel y todo con relación al destino que tú vas a elegir.
(subrayado nuestro)

36. En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, se concluye que Grupo Intercontinental creó en el consumidor la impresión de que había ganado un premio²¹, cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a realizar determinadas acciones y a incurrir en un gasto por parte del “supuesto ganador”.
37. No obstante lo anterior, Grupo Intercontinental no ha formulado alegatos de defensa alguno ni ha presentado medios de prueba suficientes para desvirtuar su responsabilidad en la ocurrencia de los hechos imputados.
38. Ahora bien, como se puede apreciar en el acta de inspección del 14 de marzo de 2023, esta práctica era usada por Grupo Intercontinental como mínimo desde esa fecha y ha continuado empleándose durante los siguientes meses. Así, **se considerará como periodo infractor desde el 14 de marzo de 2023 hasta la fecha de inicio del presente PAS. Es decir, hasta la fecha de notificación de la Resolución Nro. 1 al administrado: el 24 de agosto de 2024.**
39. Por lo expuesto, se acredita que Grupo Intercontinental infringió lo establecido en el literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, toda vez que creó en los consumidores la impresión de haber ganado un premio, cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a incurrir en un gasto por parte del supuesto ganador.

II.2.2 Sobre la aplicación de otros métodos comerciales agresivos

40. El literal f) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código²² recoge como práctica comercial agresiva o engañosa aquella conducta que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

²¹ Pasajes y estadía plasmadas en un certificado que podía usarse para uno de cinco destinos nacionales.

²² Véase el artículo 58 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

41. En ese sentido, de la revisión de la información recabada en la diligencia de fiscalización del 26 de febrero de 2024, se advierte que Grupo Intercontinental habilita un espacio para la entrega de un certificado vacacional y para trasladar a los consumidores información sobre los servicios que ofrece:

Extracto de grabación de la fiscalización de fecha 26 de febrero de 2024

(A partir de este momento, Grupo Intercontinental indica que brindará información sobre sus condiciones y finalidad del incentivar el turismo)

- 24:34 – Asesor** : Okay, perfecto. Básicamente solo voy a decir como vienen en cero, nos vamos a tardar aproximadamente 5 horas en terminar todo entonces, lo van a entender es fácil jajaja. Yo les entrego el incentivo que sería de ustedes, después les hablo todo sobre la empresa, que es importante y después al final se les muestra un proyecto que tenemos junto al MINCETUR, el proyecto es para incentivar el turismo porque se hizo una encuesta que arrojo que el 85% de la población del país no tienen cultura vacacional y el punto aquí es incentivar el turismo ¿De acuerdo?
- 25:08 – Personal 1 de DFI** : Ya...
- 25:09 – Asesor** : No les quiero engañar porque ¿quién da algo de gratis? Entonces, el punto es un fin comercial, el proyecto es para que ustedes puedan a través de nosotros viajar de una mejor forma, pero eso lo vamos a ver más adelante.

(A partir de este momento los consumidores manifiestan la presencia de bulla dentro del establecimiento y se brindaba información sobre los beneficios de una posible contratación)
(...)

- 59:50 – Personal 1 de DFI** : ¿Cómo si vamos al mayorista? Me distrae mucho ... la bulla –
- 59:52 – Asesor** : Sí, pasa, pasa. Por me guste [sic] estar cerca, porque cuando los toco, tengo una compañera que uff, ella se distrae por todo. Tengo que tocarla cada rato. Concéntrate.
- 01:00:02 – Personal 1 de DFI** : Sí, estoy aquí.
(...)
- 01:01:38 – Asesor** : El proyecto que se les muestra el día de hoy, que se les da la oportunidad que ustedes conozcan. Es que nosotros como prestadores de servicios turísticos no es nada más por vacaciones. Hay muchas personas que por estudio utilizan los servicios, lo que hacen especializaciones. (...)
(...)
- 01:01:38 – Asesor** : (...) Yo quiero crear una cultura vacacional aquí en el país ¿Esta bien? A ti te va a convenir ¿Por qué? Lo que hacemos es que lo agarramos mediante sorteo. Para que sea indiscriminatorio. (...) Y solo al 10% de la población. (...) Es solo la oportunidad para las personas que se sientan aquí solo este día.
- (...)
- 01:05:42 – Asesor** : (...) Ojo, ¿Les interesa por el momento? Sino aquí lo dejo, y no pasa nada. ¿Les interesaría poder trabajar? Porque para poder entrar acá.
- (...)
- 01:05:58 – Asesor** : No, disculpa, siempre digo trabajar. No, pensó que... ¿Cómo funciona para entrar acá? Esto es un club privado. ¿Bien? Para entrar acá hay que pasar requisitos y hay montos, obviamente. ¿De acuerdo?

Ese es el punto. Básicamente. Mi trabajo es mostrarles los servicios. Lo que ofrecen los mayoristas. Porque en realidad nosotros no trabajamos con mayoristas, trabajan con 16. Pasa que no quieren trabajar mucho porque me imagino que ustedes no conocen mucho el turismo. No quiero meterme por ese lado. Entonces, después de mostrarles todo esto, a mí me toca preguntarle si les gusta y si lo encuentran útil. Entonces, si lo que yo les muestro no les gusta, no le encuentra útil o la propuesta económica que les hace mi jefe, ¿por qué? Porque el monto y los requisitos lo ve mi jefe. Si esto no lo pueden pagar hoy día sobre esta mesa, ¿qué ustedes le van a decir a mi jefe?

(...)

01:06:58 – Asesor

: O que no les gusta. O que no le encuentra útil. Entonces, no pasa nada. Pero si por el lado contrario lo que yo les muestro les gusta, lo encuentran útil y el día de hoy la propuesta que le hacen mis jefes, ustedes la pudieran pagar, ¿qué le dicen a mi jefe?

(...)

01:07:34 – Asesor

: No, lo que viene, lo que viene para acá por lo invitado porque es tu invitado. Por eso es que se hace. ¿De acuerdo? A nosotros nos regulan muchísimo. De hecho, no sé si han notado que todas hablamos con mucha fuerza.

01:07:42 – Personal 1 de DFI

: Sí, por eso te digo que me jala el oído para allá.

01:07:45 – Personal 2 de DFI

: Las otras conversaciones.

01:07:47 – Asesor

: Eso es porque nos los exige, porque se tiene que oír, porque cada 3 meses a nosotros nos viene un fiscal del MINCETUR y nos revisan todo.

(...)

01:08:43 – Personal 1 de DFI

: Pero lo que a mí si me preocupa es “el hoy” y el monto.

01:08:46 – Personal 2 de DFI

: Y el monto.

(...)

01:10:10 – Personal 2 de DFI

: Yo era el invitado. Y tener esta información, también ahorita a la mano. Como que me cuesta un poco procesarlo ¿no? O sea, no, y todo el tema que, ósea el tema de, por una parte entiendo que hay dinero de por medio

01:10:25 – Asesor

: Obvio.

01:10:30 – Personal 2 de DFI

: Entiendo que también, el tema de esta información, necesito meditarlo ¿no? Y “el hoy” obviamente me ...

01:10:37 – Personal 1 de DFI

: ...Asusta

01:10:37 – Personal 2 de DFI

: Claro

(...)

01:12:26 – Asesor

*: Si no les llama la atención, simplemente díganme con sinceridad “No, [J]” “Ni aunque cueste un dólar”
: Claro, es lo que te he dicho. O sea, ahorita no.
: Bien, bien, bien. Ya, yo voy a aclarar eso. ¿Ahorita ni que cueste un dólar o dependiendo de cuánto cueste?*

01:12:33 – Personal 1 de DFI

: No, ahorita ni que cueste...

01:12:36 – Asesor

: Ahorita, en este momento, sí. –

01:12:42 – Personal 2 de DFI

: Ni que cueste un dólar. Imagínate. Vamos a ponértelo así. Porque si no es así, entonces ya yo sé que no lo vas a tomar de ninguna otra manera. ¿Qué viaje habías hecho? –

01:12:44 – Personal 1 de DFI

01:12:46 – Asesor

(A partir de este momento el jefe del asesor ingresa repentinamente a la conversación con un tono de voz fuerte)

- 01:15:09 – Jefe del Asesor : ¿Cómo vamos?
01:15:09 – Asesor : ¡No, te estás desanimando!
01:15:13 – Jefe del Asesor : ¿Qué pasó?
01:15:16 – Asesor : Ah, bueno, antes que nada, disculpen. Lo que pasa que estaba ocupadito. Yo le había dicho sobre el sorteo.
- (...)
01:17:25 – Asesor : Le expliqué también el porqué de la oportunidad de hoy. ¿Quedó clara esa parte? No el año que viene, no es mes que viene, es hoy. Yo les dije, les voy a presentar cómo funciona nuestro servicio. Les voy a preguntar si les gusta, si les encuentra útil y si lo pueden pagar. Pero son totalmente sinceros, jefe. La verdad es que ni por un sol yo se lo llevaría. Eso fue prácticamente lo que me quisieron decir.
- 01:17:43 – Jefe del Asesor : Muchas gracias por su sinceridad. Me encanta. Yo prefiero mil veces que me digan....
01:12:49 – Personal 1 de DFI : Yo vine porque quería irme a Tarapoto. Vi la oportunidad y aquí estoy. Y también para saber de dónde habían sacado mis datos.
- (...)
01:18:24 – Asesor : Tú sabías antes de venir que nuestra intención no era solo entregarte un certificado de vacación. Sino querernos a conocer como empresa. Seguro venías pensando de repente me van a vender el tour. De repente...
01:18:35 – Personal 1 de DFI : No, la verdad yo pensé que los 30 minutos, porque sí me dijeron de 30 minutos y yo cuando me volví a llamar otra persona no es porque me pasaron a otra persona, me dijeron ¿Pero para qué son esos 30 minutos? Y me dijeron, esos 30 minutos son para que tú elijas la aerolínea, el hotel y todo con relación al destino que tú vas a elegir.
- 01:18:56 – Jefe del Asesor : Si ya tienes la fecha, lo hacemos.
01:18:57 – Personal 1 de DFI : Claro. Entonces, sí, pero me dicen que son 60 días. De anticipación. Yo pensaba que podía ser ahora. No se puede.
- 01:19:07 – Jefe del Asesor : Ya.
(...)
01:19:25 – Jefe del Asesor : Más allá de que te afiles o no. Me gustaría saber ¿Por qué ese no? Si aún ni siquiera han conocido qué servicios hay. Y habiéndole llamado la atención, ¿por qué sería ese no?
01:19:38 – Personal 1 de DFI : Primero, porque, como le digo, entiendo que implica un costo.
01:19:41 – Jefe del Asesor : Como todo en la vida.
01:19:42 – Personal 1 de DFI : Claro, que ahora mismo yo no estoy dispuesta asumir.
- (...)
01:28:56 – Jefe del Asesor : Esto no solamente se trata de precio. Porque chicos, viajar nunca va a ser una prioridad. Prioridad son estudios, comida, educación. Pero hoy en día es un tema necesario. Y las personas normalmente viajan una sola vez al año. Les soy honesto, mis socios se dan unas buenas vacaciones al año, se van a Cartagena y listo, hasta el otro año. Ustedes por ahí están viajando tres veces al año. Que es muy distinto vacacionar en mi casa viendo el techo. Que vacacionar en Punta Sal tomándome una piña colada, recibiendo unos buenos masajes. Te autorizo para que le puedan mostrar a ellos, a ver si califican los paquetes de último minuto. Si les llama la atención, bienvenidos. Chicos, igual. Lo que



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 017-2024/CC3-SIA

- (...)
01:33:18 – Personal 1 de DFI : quiere [J] en estos momentos es que el día sea positivo o, todo lo contrario, como ya me lo dijeron. Que nos regalen una decisión el día de hoy. (...). Prefiero que me digas no y lo voy a respetar. (...)
01:33:20 – Asesor : Es que, yo no me quiero sentir comprometida.
: Es que, mira, es fácil, es fácil. El asesor personalizado, porque tal cual eso que está haciendo él por eso que se hace con 60 días de anticipación. ¿Por qué? En ese tiempo se puede conseguir un mejor precio, eso es fluctuante. Y cambia. Y por eso se hace con tiempo de anticipación el incentivo.
01:33:36 – Personal 1 de DFI : Ah ya.
01:33:37 – Asesor : Hay otra cosa que eso se llama paquete último minuto, lo que le mencionó mi jefe que ya se los voy a mostrar.
01:33:41 – Personal 1 de DFI : Ah ya.
01:33:42 – Asesor : Pero el asesor está antes, durante y después. Antes porque se sienta con ustedes y ve su forma de vacacionar. Por ejemplo, si eres muy tranquilo, no te gusta no sé, ¿te gustan los deportes extremos?
(...)
01:52:28 – Personal 1 de DFI : Eso sí. Hay algo que yo sí tengo, y soy super sincera, el tema de tomar decisiones en el último día, hoy, hoy, así. No.
(...)
01:52:58 – Asesor : Se que no me estas siendo sincero en muchas cosas, ¿Por qué? Porque sí les pregunté.

(A partir de este momento, pese a que los consumidores manifiestan su inconformidad con continuar la charla, Grupo Intercontinental continúa ofreciendo sus servicios)
(...)
02:02:56 – Personal 1 de DFI : O sea, tendría que estar en esa situación para pensarlo. Ahorita ya no tengo cabeza. Me han llenado de información, estoy ya con toda la información en la cabeza, así que bueno, ya me quedó claro. Y es tarde, además son las 7 de la noche.
02:03:11 – Jefe del Asesor : Yo soy el que me demoro menos.
02:03:13 – Personal 1 de DFI : Ah, todavía falta.
02:03:15 – Asesor : Si ustedes quieren conocer el precio o no les interesa.
02:03:18 – Personal 1 de DFI : Ya le dijimos que en realidad no, porque es hasta hoy, solo hoy. Y como le dije yo, hoy, solo hoy. No.
02:03:27 – Jefe del Asesor : ¿Y le dijo por qué? Porque es esa condición de que es por el día de hoy.
02:03:32 – Personal 1 de DFI : Sí, sí, sí, nos explicó y en adelante ya no me van a llamar.
02:03:38 – Jefe del Asesor : Es que es una ley, ustedes son abogados. Y si vamos en contra de la ley, estaríamos haciendo las cosas mal.
02:03:43 – Personal 1 de DFI : Está bien, perfecto.
02:03:44 – Jefe del Asesor : Y te hago una pregunta para terminar.
02:03:46 – Personal 1 de DFI : A ver, rápido, porque ya son las 7 de la noche.
02:03:49 – Jefe del Asesor : Si yo te digo a ti, paga 40 soles mensuales y te retribuyo el día de hoy esos 40 soles mensuales en tres viajes, tú decides si lo quieres utilizar a nivel nacional o internacional. En donde a nivel nacional te entrego como el certificado, vuelos, una semana de hotel, traslados y desayuno. Y en el internacional te doy un hotel 5, 4.

(...)

02:04:32 – Personal 1 de DFI

: No confiaría, sería muy ideal. Primero tendría que ver si es que esto me lo van a hacer valer.

02:04:37 – Asesor

: Hay verdadero motivo que no me lo quiero decir y eso que se lo dije bastante [sic]. Dígame el verdadero motivo.

02:04:42 – Jefe del Asesor

: Desconfianza.

02:04:43 – Personal 1 de DFI

: Seguridad.

02:04:44 – Jefe del Asesor

: Me dijiste que me vas a dar sinceridad.

02:04:46 – Personal 1 de DFI

: No, es que he estado siendo sincera en todo lo que me dices [sic].

02:04:49 – Asesor

: Nunca me lo dijiste, nunca me lo dijiste.

02:04:50 – Personal 1 de DFI

: Ahorita, porque me estás diciendo ya esto de 40 soles. Esto de 40 soles. Esto, sí pues.

02:04:56 – Asesor

: Porque no conocen los que somos mayoristas.

02:04:59 – Personal 1 de DFI

: Claro, probablemente. No he trabajado con mayoristas salvo cuando me voy al mercado.

(...)

02:06:56 – Jefe del Asesor

: Pero eso es lo de menos. Lo importante es que quieras hacerlo. Porque el tema del pago yo tengo muchas formas para poder ayudarte a hacer el pago. Pero si no quieres hacer el pago, ¿cómo te ayuda en todas las formas? Si me vas a poner otra excusa. Y te limpio [sic] la excusa y me vas a poner otra excusa. Yo prefiero que tú me digas, no me interesa nada.

02:07:16 – Personal 1 de DFI

: No, es que de verdad ahorita no estamos digamos para este tipo de gastos.

02:07:23 – Jefe del Asesor

: Es una inversión, no es un gasto. Porque gasto es un viaje. Que uno lo hace bonito, listo y chao. Y yo sé que dinero tampoco es. Porque 40 soles te gastas yéndote a comer tu cuarto de pollo con tu gaseosa.

02:07:38 – Personal 1 de DFI

: Ahora mismo no lo necesito.

02:07:42 – Jefe del Asesor

: O sea, vacaciones no es una necesidad para ti. ¿Volvemos otra vez?

02:07:47 – Personal 1 de DFI

: Vamos a regresar otra vez a los mismo. No estamos dando las mismas misma vuelta [sic].

02:07:50 – Jefe del Asesor

: Muchas gracias por su tiempo. Qué Dios los bendiga muchísimo. Que les vaya muy bien. Gracias.

02:07:56 – Asesor

: Los acompaño a la salida.

02:07:57 – Personal 2 de DFI

: Muchísimas gracias.

02:08:24 – Personal 1 de DFI

: Muchas gracias.

02:08:26 – Asesor

: Feliz noche. Qué les vaya muy bien.

42. Como puede apreciarse, el consumidor es partícipe de una charla que no solo está enfocada en brindar información sobre el certificado otorgado, sino en otorgar principalmente información sobre las condiciones de la empresa, su finalidad como incentivador de turismo, los beneficios de contratar la afiliación de sus servicios y las características de este. Dicha charla se extiende por más de dos (2) horas, tiempo superior a los treinta (30) minutos inicialmente indicados, tal y como se expuso anteriormente.
43. Así, con relación al desarrollo de la charla informativa, que se pudo evidenciar durante la fiscalización del 26 de febrero de 2024, como bien advirtió la Secretaría Técnica, esta se lleva a cabo de la siguiente manera:
- (i) Los consumidores (potenciales contratantes) llegan al local donde se realizará la charla, son recibidos por un recepcionista, quien les consulta datos personales y solicita el código de invitación brindado vía telefónica,



para luego contactarlos presencialmente con otro personal de Grupo Intercontinental.

- (ii) Acto seguido, los consumidores son informados de las condiciones para hacer uso de la cortesía, para luego hacer una presentación sobre la empresa y los beneficios que esta ofrece en virtud de su condición de mayorista.
 - (iii) A continuación, se indica al consumidor que, de querer verse favorecido con los beneficios que ofrece Grupo Intercontinental en su calidad de mayorista, la oportunidad para ello únicamente podrá concretarse el mismo día de la reunión; siendo que, en caso de rechazar los servicios de la empresa ya no podrían volver a verse favorecidos.
 - (iv) Asimismo, el asesor de ventas como el jefe de dicho personal brindan información sobre cotizaciones, posibles destinos de viaje, gestiones adicionales que brinda la empresa, incentivos y cortesías, así como comparaciones entre los paquetes de viaje ofrecidos por una empresa mayorista y paquetes de viajes regulares.
 - (v) Finalmente, es el jefe del asesor de ventas quien termina de precisar los beneficios de una empresa mayorista; y, a su vez, explica las condiciones de la membresía y las posibles formas de pago de esta en caso se opte por contratar los servicios de la empresa.
44. Asimismo, de la grabación de la fiscalización de la charla se pudo verificar que se desarrolló en un ambiente bullicioso, en el que se transmitió una gran cantidad de información, la cual en muchas ocasiones fue incorrecta. Por ejemplo, cuando el personal del administrado señaló que ellos tenían que hablar fuerte porque así se lo exigía el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (en adelante, Mincetur) pese a que ello no se encontraba regulado en ninguna disposición sectorial. Además, se indicó en más de una oportunidad que solo podrían verse favorecidos con los beneficios de la empresa siempre que contrataran la afiliación del programa ese mismo día.
45. Con relación al ambiente bullicioso, en la grabación es posible advertir que en el espacio en el cual el proveedor brinda la información, no solo se escucha más de una conversación proveniente de otros potenciales afiliados, sino también música de fondo, lo cual genera un entorno incómodo y que constituye un elemento distractor que, durante las charlas efectuadas con los consumidores, impide que estos puedan atender adecuadamente la exposición de los trabajadores, mermando su concentración al estar expuestos a diferentes estímulos.
46. Cabe señalar que la comunicación entre el personal de la DFI – en calidad de consumidores incógnitos – y el asesor de ventas se vio interrumpida en varias ocasiones por el jefe del asesor, quien brindaba información y presionaba a los consumidores a tomar una decisión inmediata.
47. Así, los consumidores se ven presionados a tomar una decisión en ese momento, teniendo como única referencia la información brindada por el personal de Grupo Intercontinental durante la presentación, sin posibilidad de poder comparar por sí

mismos productos similares ofrecidos por otros proveedores, ni información sobre la reputación y opiniones de la empresa.

48. Es necesario mencionar que, al margen de que los consumidores siempre tengan la opción de decidir contratar o no el servicio ofrecido, lo que el Código proscribiera es que la voluntad del consumidor se vea mermada o limitada de manera determinante por el proveedor. Es decir, que realice prácticas que tengan como finalidad que la “*decisión*” se tome de manera irreflexiva o desinformada.
49. De las circunstancias analizadas en conjunto se aprecia que Grupo Intercontinental empleó métodos agresivos comerciales con la finalidad de mermar la voluntad de los consumidores, a efectos de dar a conocer sus productos y buscar una posible afiliación, pues el objetivo de la charla era mostrar los servicios que ofrece la empresa, cotizaciones, comparaciones y demás información que tenga por finalidad concretar una contratación.
50. A mayor abundamiento, se verifica que, conforme a la grabación del 26 de febrero de 2024, personal de Grupo Intercontinental señaló lo siguiente:

(...)

01:07:34 – Asesor

: No, lo que viene, lo que viene para acá por lo invitado porque es tu invitado. Por eso es que se hace. ¿De acuerdo? A nosotros nos regulan muchísimo. De hecho, no sé si han notado que todas hablamos con mucha fuerza.

01:07:42 – Personal 1 de DFI

: Sí, por eso te digo que me jala el oído para allá.

01:07:45 – Personal 2 de DFI

: Las otras conversaciones.

01:07:47 – Asesor

: Eso es porque nos los exige, porque se tiene que oír, porque cada 3 meses a nosotros nos viene un fiscal del MINCETUR y nos revisan todo.

51. Con ello, cabe reiterar, se verifica que personal de Grupo Intercontinental brindó una información incorrecta con relación a que el Mincetur fiscalizaría que las agencias de viaje utilicen un tono de voz alto para comunicarse con los consumidores; pues lo señalado por el asesor no se encontraba regulado en ninguna disposición sectorial.
52. Pese a ello, Grupo Intercontinental no ha formulado alegatos de defensa alguno ni ha presentado medios de prueba suficientes para desvirtuar su responsabilidad en la ocurrencia de los hechos imputados.
53. En este punto, conviene precisar que, considerando lo verificado por la DFI durante la fiscalización, esta conducta se ha evidenciado como mínimo desde el 27 de febrero de 2024, fecha en la que se realizó la diligencia de consumidor incógnito. Por ello, **se considerará como periodo infractor desde el 27 de febrero de 2024 hasta la fecha de inicio del presente PAS, esto es, hasta la fecha de notificación de la Resolución Nro. 1: el 24 de agosto de 2024.**
54. En consecuencia, se acredita que Grupo Intercontinental infringió lo establecido en el literal f) del numeral 58.1 del artículo 58° del Código, toda vez que empleó métodos comerciales agresivos o engañosos sobre los consumidores a fin de que

contraten sus servicios, lo cual habría afectado de forma significativa su libertad de contratar.

III. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

55. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), así como lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM (en adelante, Decreto Supremo), publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi -como la, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.
56. Es oportuno mencionar que el Decreto Supremo entró en vigencia el 14 de junio de 2021²³ y es aplicable a todos los procedimientos iniciados por la Comisión a partir de tal fecha. Considerando que el presente PAS inició el 24 de agosto del 2024²⁴, las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo serán aplicables al caso concreto.
57. De acuerdo con el Anexo de la normativa, la multa preliminar (M) se estima en función de la multiplicación de la multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), expresado en la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado de acuerdo con los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).
58. Asimismo, para el caso de las sanciones impuestas por la Comisión, la multa base (m) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y, para calcularla, se utiliza uno de los siguientes dos (2) tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos, o (ii) método ad-hoc.
59. Según la normativa, se elegirá el método basado en valores preestablecidos siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (2) años; (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
60. En el caso concreto, las presuntas infracciones cometidas por Grupo Intercontinental están referidas a la vulneración de los literales a) y f) del numeral 58.1 del artículo 58º del Código, toda vez que (i) habría creado en los consumidores la impresión de haber ganado un “premio”, cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a otras condiciones no informadas previamente; y, (ii) habría ejercido una influencia indebida en los consumidores

²³ Según el artículo 3 del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, tal norma entra en vigencia, de manera conjunta, con la Ley N.º 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, la cual según su Décima Disposición Complementaria Final, entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, lo cual se dio el 30 de mayo de 2021 con la publicación de la Resolución N.º 060-2021-PRE-INDECOPI.

²⁴ Fecha de la notificación de cargos al administrado mediante la Resolución N.º 1.

para que contraten sus servicios, lo cual habría afectado de forma determinante su voluntad de contratar por el empleo de métodos comerciales agresivos o engañosos.

61. Al respecto, estas infracciones cumplen con la totalidad de las 3 características antes mencionadas, dado que se desarrollaron en un periodo menor a 2 años; no pusieron en riesgo la vida o salud de los consumidores y, además, tuvo un alcance menor al nivel nacional, puesto que el administrado opera en la ciudad de Lima²⁵, por ende, la multa base (m) se calcula por el método de valores preestablecidos.
62. Conforme a lo señalado, corresponde a esta Comisión graduar las sanciones a imponer a Grupo Intercontinental de la siguiente manera:
- (i) **Habría creado en los consumidores la impresión de haber ganado un “premio”**
- a) **Estimación de la multa base (m)**
63. En el numeral A.4 del Anexo del Decreto Supremo, la multa base se estima multiplicando un primer componente, representado por valores preestablecidos según la afectación y tamaño del infractor ($k_{i,j}$), por un segundo componente, representado por el tiempo de duración de la infracción (D_i).
64. El primer componente ($k_{i,j}$) se determinó a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme al nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor. En el presente caso, la infracción es clasificada como afectación moderada²⁶ y dado el tamaño del infractor, pequeña empresa²⁷, el primer componente asume el valor de 22.53 UIT²⁸.

²⁵ Como se ha podido apreciar en el expediente, las oficinas del proveedor se encuentran en la ciudad de Lima y las charlas que brindan ofreciendo sus servicios también se realizan en dicha ciudad.

²⁶ De acuerdo al cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo:

Nivel de afectación	Tipo de infracción
Moderada	Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos y métodos abusivos de cobranza de que tengan afectaciones materiales o económicas.

²⁷ En la medida que Grupo Intercontinental no remitió las declaraciones juradas ante la autoridad tributaria (SUNAT), donde conste el volumen de ventas del último año, se estimó el tamaño de empresa en función a la información registrada en el “Padrón SUNAT 2023”, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos (OEE) del Indecopi, clasificándolo como una pequeña empresa.

²⁸ De acuerdo al cuadro 20 del Anexo del Decreto Supremo:

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Microempresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa
Moderada	5.95	22.53	60.16	80.22

65. El segundo componente (D_i) lo determina el tiempo de duración de la infracción, siendo este de 17 meses y 19 días²⁹, por lo que el valor del segundo componente asume el valor de 1.8³⁰.

66. Por lo expuesto, aplicando la multiplicación de los valores preestablecidos, la multa base (m) es de 40.55 UIT³¹.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de las circunstancias agravantes y/o atenuantes (F)

67. Por otro lado, el Decreto Supremo establece que, de generarse una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, los Órganos Resolutivos deben aplicar la circunstancia gravante correspondiente, con un valor de 30%³², sin discriminar situaciones especiales pues establece ese factor de manera general.

68. Al respecto, de la información del expediente, se advierte que el administrado presentó el listado del cronograma de reuniones con los potenciales clientes entre los meses de diciembre de 2022 y enero de 2023, de doscientos dieciocho (218) y trescientos dieciséis (316) personas, respectivamente. Además, presentó la lista de algunos usuarios del mes de marzo de 2023, ciento cuarenta (140) personas, a los cuales se les otorgó un “incentivo vacacional”. En función a estos datos, se puede inferir que la afectación es colectiva, por lo que corresponde la aplicación del agravante referido. Es así que, la multa preliminar (M) se estima en 52.72 UIT³³.

c) Estimación de la multa final (M*): Ajuste de la multa según los topes legales

69. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total)³⁴. De manera que la multa final (M^*) se determina mediante la siguiente expresión.

²⁹ Según la información del expediente, se considera como el inicio del periodo infractor desde la fecha de la fiscalización realizada por la DFI (14 de marzo de 2023) hasta la fecha de notificación de imputación de cargos (24 de agosto del 2024), 17 meses y 19 días.

³⁰ De acuerdo con el cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1.8

³¹ Multa base (m) = $k_{ij} \times D_i = 22.53 \times 1.8 = 40.55$ UIT

³² La circunstancia agravante en mención es la referida al factor (f_6) contenida en el cuadro N.º 2 del Anexo del Decreto Supremo:

f_6 : Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso	
2. Afectó el interés colectivo o difuso	30%

³³ Multa preliminar (M) = $m \times F = 40.55 \times (1 + 30\%) = 52.72$ UIT.

³⁴ El tope legal por ingresos es sólo aplicable a los administrados cuyo tamaño de empresa es micro o pequeña empresa, dado que el artículo 110 del Código, indica que, si este es clasificado como una microempresa, la multa final no podrá ser mayor al 10% del nivel de ingresos por ventas del año inmediato anterior a la emisión de la resolución final, y en el caso se clasifique como pequeña empresa, el tope a considerar es del 20% de su facturación anual.

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}\text{UIT}, \%IT\}$$

70. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código³⁵, la multa a imponerse a una pequeña empresa³⁶ no podrá superar el 20% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, correspondientes al ejercicio inmediato anterior a la emisión de la resolución de primera instancia, por lo que la multa a imponer a Grupo Intercontinental no podrá superar las 340.0 UIT³⁷.

71. De esta manera, se comparan los valores de la multa preliminar (M), 52.72 UIT y el tope legal en términos de ingresos totales, 340.0 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellas:

$$\begin{aligned} M^* &\cong \text{Mín} \{M, \%IT\} \\ M^* &\cong \text{Mín} \{52.72, 340.0\} \\ M^* &= 52.72 \text{ UIT} \end{aligned}$$

72. Conforme a lo señalado, corresponde imponer una sanción de 52.72 UIT a Grupo Intercontinental por este extremo.

(ii) **Habría afectado de forma determinante la voluntad de contratar de los consumidores por el empleo de métodos comerciales agresivos o engañosos**

a) Estimación de la multa base (m)

73. En el numeral A.4 del Anexo del Decreto Supremo, la multa base se estima multiplicando un primer componente, representado por valores preestablecidos según la afectación y tamaño del infractor ($k_{i,j}$), por un segundo componente, representado por el tiempo de duración de la infracción (D_i).

74. El primer componente ($k_{i,j}$) se determina a partir de un cuadro de doble entrada ordenada por filas conforme el nivel de afectación y en columnas según el tamaño de infractor. En el caso concreto, la infracción es clasificada como afectación moderada³⁸ y dado el tamaño del infractor, pequeña empresa³⁹, el primer componente asume el valor de 22.53 UIT⁴⁰.

³⁵ Ver pie de página anterior.

³⁶ Dado que el administrado no remitió las declaraciones juradas de los dos últimos años, solicitadas por la Secretaría Técnica mediante la Resolución N.º 1, se empleará el Padrón de SUNAT 2023, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, para clasificar al administrado de acuerdo con el nivel de ventas percibido durante el último año (2023). De dicha consulta, se clasifica a Grupo Intercontinental como una pequeña empresa.

³⁷ Debido a que el administrado no remitió información de sus ingresos anuales, se procedió a estimar ello en función a la facturación máxima para una pequeña empresa (1,700 UIT), en consecuencia, el límite máximo para imponer la sanción asciende al 20% de dicho monto (1,700 UIT * 20% = 340 UIT).

³⁸ Ver pie de página 26.

³⁹ Ver pie de página 27.

⁴⁰ Ver pie de página 28.

75. El segundo componente (D_i) lo determina el tiempo de duración de la infracción, siendo este de 5 meses y 29 días⁴¹, por lo que el valor del segundo componente es de 1.2⁴².

76. Por lo expuesto, aplicando la multiplicación de los valores preestablecidos, la multa base (m) es de 27.04 UIT⁴³.

b) Estimación de la multa preliminar (M): Aplicación de las circunstancias agravantes y/o atenuantes (F)

77. Por otro lado, el Decreto Supremo establece que, de generarse una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, los Órganos Resolutivos deben aplicar la circunstancia gravante correspondiente, con un valor de 30%⁴⁴, sin discriminar situaciones especiales pues establece ese factor de manera general.

78. Al respecto, según lo sustentado en el párrafo 67, corresponde la aplicación del agravante referido. Por consiguiente, la multa preliminar (M) se estima en 35.15 UIT⁴⁵.

c) Estimación de la multa final (M*): Ajuste de la multa según los topes legales

79. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total)⁴⁶. De manera que la multa final (M^*) se determina mediante la siguiente expresión:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, N^{\circ}UIT, \%IT\}$$

80. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código, la multa a imponerse a una pequeña empresa no podrá superar el 20% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, por lo que la multa no podrá superar las 340.0 UIT⁴⁷.

⁴¹ Según a la información del expediente, se considera como el inicio del periodo infractor desde la fecha de la diligencia como consumidor incógnito realizada por la DFI (27 de febrero de 2024) hasta la fecha de imputación de cargos (24 de agosto del 2024), 5 meses y 29 días.

⁴² De acuerdo con el cuadro 23 del Anexo del Decreto Supremo:

Duración de la infracción	Factor de duración (D_i)
Si la infracción duró entre 5 y 6 meses	1.2

⁴³ Multa base (m) = $k_{i,j} \times D_i = 22.53 \times 1.2 = 27.04$ UIT

⁴⁴ Ver pie de página 32.

⁴⁵ Multa preliminar (M) = $m \times F = 27.04 \times (1 + 30\%) = 35.15$ UIT.

⁴⁶ Ver pie de página 34.

⁴⁷ Ver pie de página 37.

81. De esta manera, se comparan los valores de la multa preliminar (M), 35.15 UIT y el tope legal en términos de ingresos totales, 340.0 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellas:

$$M^* \cong \text{Mín} \{M, \%IT\}$$
$$M^* \cong \text{Mín} \{35.15, 340.0\}$$
$$M^* = 35.15 \text{ UIT}$$

82. Conforme a lo señalado, corresponde imponer una sanción de 35.15 UIT a Grupo Intercontinental por este extremo.

IV. MEDIDAS CORRECTIVAS

83. De acuerdo con el artículo 246° del TUO de la LPAG, las entidades solo podrán dictar medidas correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad. Asimismo, el artículo 251 del referido cuerpo normativo ha previsto que las sanciones administrativas que se impongan al administrado sean compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados.
84. Respecto a las medidas correctivas, el artículo 105° del Código establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o eviten que esta se repita.
85. Asimismo, en el artículo 114° del Código se establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores⁴⁸.
86. Respecto a las medidas correctivas reparadoras, se precisa que su finalidad 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 esta se produzca nuevamente. En los artículos 115° y 116° del Código, se presentan algunos ejemplos de medidas correctivas reparadoras y complementarias, pudiendo existir más de estas, siempre que se cumpla con la finalidad dispuesta en la norma para cada tipo de medida.
87. En ese sentido, y considerando las infracciones identificadas y sancionadas, se estima conveniente dictar dos (2) medidas correctivas complementarias. Ello, a fin de prevenir que estas conductas se vuelvan a cometer en el futuro. Por lo cual, se ordena a Grupo Intercontinental que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, cumpla con:
- Informar, al momento de realizar el primer contacto con potenciales consumidores, todas las restricciones, gastos y pagos a los que se encuentran sujetas los certificados vacacionales.
 - En las charlas brindadas a los potenciales consumidores, realizarlas en un ambiente sin excesivo ruido, respetando el tiempo de duración informado, y

⁴⁸ Véase el artículo 114 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

evitar abordar al consumidor con más de un personal, salvo que resulte necesario o lo solicite el consumidor.

88. Finalmente, deberá acreditar ante la Comisión el cumplimiento de estas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su ejecución.
89. En caso Grupo Intercontinental no cumpla con acreditar lo ordenado, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117° del Código⁴⁹, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en el incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

V. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

90. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas al administrado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119°⁴⁷ del Código.

VI. SOBRE LA REMISIÓN DE COPIA DE LA RESOLUCIÓN FINAL

91. Resulta pertinente, en esta oportunidad, poner en conocimiento del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, lo resuelto en el presente procedimiento a efectos de que, en su calidad de autoridad encargada de promover, orientar y regular la actividad turística nacional⁴⁷, adopte las acciones que considere pertinentes, en el ámbito de su competencia, tomando en consideración lo desarrollado en la presente resolución.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C. con una multa ascendente a 52.72 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del literal a) del numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que creó en los consumidores la impresión de haber ganado un premio, cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a incurrir en un gasto por parte del supuesto ganador.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Sancionar a GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C. con una multa ascendente a 35.15 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción del literal f) del numeral 58.1 del artículo 58° de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que empleó métodos comerciales agresivos o engañosos sobre

⁴⁹ Véase el artículo 2 de la Ley N.º 27790, Ley de organización y funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 017-2024/CC3-SIA

los consumidores a fin de que contraten sus servicios, lo cual habría afectado de forma significativa su libertad de contratar.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Ordenar a GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C. que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, en calidad de medida correctiva, cumpla con lo siguiente:

- Informar, al momento de realizar el primer contacto con potenciales consumidores, todas las restricciones, gastos y pagos a los que se encuentran sujetas los certificados vacacionales.
- En las charlas brindadas a los potenciales consumidores, realizarlas en un ambiente sin excesivo ruido, respetando el tiempo de duración informado, y evitar abordar al consumidor con más de un personal, salvo que resulte necesario o lo solicite el consumidor.

Finalmente, se ordena a GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C. acreditar ante la Comisión el cumplimiento de cada etapa del mandato en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su ejecución, mediante la presentación de los documentos pertinentes.

En caso GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C. no cumpla con lo ordenado, la Comisión podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117º de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en el incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

CUARTO: Informar a GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C., que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218⁵⁰ del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

QUINTO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción impuesta a GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

⁵⁰ Véase el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo Nro. 004-2019-JUS. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
SEDE CENTRAL



EXPEDIENTE N.º 017-2024/CC3-SIA

SEXTO: Requerir a GRUPO INTERCONTINENTAL S.A.C. el cumplimiento espontáneo de las multas impuestas 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 N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁵¹, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: Remitir copia de la presente resolución al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR para que, en su calidad de autoridad encargada de promover, orientar y regular la actividad turística nacional, adopte las acciones que considere pertinentes, en el ámbito de su competencia, tomando en consideración lo desarrollado en la presente resolución.

Con la intervención de los señores Comisionados: Marcos Miguel Agurto Adrianzén, Fernando Alonso Lazarte Mariño, Delia Angélica Morales Cuti y Luz Marina Chiong Acosta.

**Marcos Miguel Agurto Adrianzén
Presidente**

⁵¹ Véase el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS. Consultar el texto completo de la ley en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>