



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

## RESOLUCIÓN FINAL N° 2323-2025/CC2

**DENUNCIANTE** : ASOCIACIÓN PERUANA PROCONSUMER - APPRO  
(LA ASOCIACIÓN)

**DENUNCIADA** : SAGA FALABELLA S.A.  
(SAGA)

**MATERIAS** : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
IMPROCEDENCIA POR SUBSANACIÓN DE LA  
CONDUCTA ANTES DE LA IMPUTACIÓN DE CARGOS  
PROHIBICIÓN DE INFORMACIÓN FALSA  
CLÁUSULAS ABUSIVAS  
ALLANAMIENTO  
MEDIDAS CORRECTIVAS  
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN  
CONDENA DE COSTAS Y COSTOS

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

Lima, 05 de setiembre de 2025

### ANTECEDENTES

1. El 1 de febrero de 2023, la Asociación interpuso una denuncia contra Saga<sup>1</sup>, por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)<sup>2</sup>.
2. Mediante Resolución N° 1 del 6 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia presentada contra Saga en los términos siguientes:

“(…)

**PRIMERO:** Admitir a trámite la denuncia interpuesta el 1 de febrero de 2023 interpuesta por la Asociación Peruana Proconsumer contra Saga Falabella S.A., por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

- (i) Por presunta infracción al literal b) del artículo 1, artículo 2 y numeral 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:
  - 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com).

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20100128056.

<sup>2</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

- (ii) *Por presunta infracción al literal b) del artículo 1, artículo 2, artículo 3 y numeral 14.2 y 14.3 del artículo 14 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en cuanto el proveedor denunciado 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) *Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*
- No habría habilitado los probadores dentro de su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo;*
  - no contaría con suficiente personal de caja en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.*
- (iv) *Por presunta infracción al literal e) del numeral 1.1. del artículo 1 y artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.*
- (...)” [sic]*
3. El 27 de marzo de 2023, Saga formuló sus descargos, se allanó parcialmente a la denuncia y ofreció información complementaria respecto a los hechos materia de denuncia.
4. El 3 de enero de 2024, la Secretaría Técnica emitió sus recomendaciones respecto a la responsabilidad de Saga respecto a los hechos materia de denuncia y la graduación de sanción – de ser el caso – en los siguientes términos:

*“(…)”*  
**RECOMENDACIONES**

*La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 recomienda lo siguiente:*

**PRIMERO:** *Se recomienda **PRECISAR** que la imputación de cargos efectuada contra **Saga Falabella S.A.** en los extremos referidos a que: (i) 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto no habría indicado qué productos no podían canjearse con los cupones de descuento; (ii) 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”; y, (iii) 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com), será analizada como una presunta infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:*

*“Por presunta infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:*

- 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto no habría indicado qué productos no podían canjearse con los cupones de descuento;*
- 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”; y,*
- 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com).”*

**SEGUNDO:** *Se recomienda **PRECISAR** que la imputación de cargos efectuada contra **Saga Falabella S.A.** en el extremo referido a que habría informado a los consumidores que la lista de productos excluidas 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, será analizada como*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC

presunta infracción al artículo 3 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

*“Por presunta infracción al artículo 3 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado: habría informado a los consumidores que la lista de productos excluidas 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.”*

**TERCERO:** Se recomienda **PRECISAR** que la imputación de cargos efectuada contra Saga Falabella S.A. en el extremo referido a que no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo será analizada como presunta infracción al artículos 18 y 19 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

*“Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.”*

**CUARTO:** Se recomienda **DENEGAR** la solicitud de uso de la palabra requerida por **Saga Falabella S.A.**

**QUINTO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por presunta infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no se verificó la responsabilidad del proveedor denunciado en el extremo referido a que no informó 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto no habría indicado qué productos no podían canjearse con los cupones de descuento.

**SEXTO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto en virtud del allanamiento se verificó la responsabilidad del proveedor denunciado en el extremo referido a que no informó 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”.

**SÉTIMO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, ya que únicamente colocó la dirección de la página web (Falabella.com).

**OCTAVO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado 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.

**NOVENO:** Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se verificó la responsabilidad del proveedor denunciado, en los extremos referidos a que:

- (i) No habilitó los probadores dentro de su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo; y,
- (ii) no contaba con suficiente personal de caja en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.

**DÉCIMO:** Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

proveedor denunciado no permite los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.

**DÉCIMO PRIMERO:** Se recomienda **IMPONER** a **Saga Falabella S.A.** una multa de 9,00 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) + 1 Amonestación, conforme al siguiente cuadro:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCCIONES
1	No informó 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"	Amonestación
2	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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com)	2,00 UIT
3	Informó 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 era cierto	2,00 UIT
4	No permite los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.	5,00 UIT
	<b>Total</b>	<b>9,00 UIT + 1 Amonestación</b>

(...)" [sic]

5. El 10 de enero de 2024, Saga formuló observaciones al Informe Final de Instrucción.
6. El 5 de febrero de 2024, la Asociación manifestó encontrarse de acuerdo con el Informe Final de Instrucción
7. Mediante Resolución Final N° 280-2024/CC2 del 8 de febrero de 2024, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió – entre otros puntos – el siguiente pronunciamiento:

"(...)

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: PRECISAR** que la imputación de cargos efectuada contra **Saga Falabella S.A.** en los extremos referidos a que: (i) 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto no habría indicado qué productos no podían canjearse con los cupones de descuento; (ii) 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"; y, (iii) 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com), será analizada como una presunta infracción al artículo 2 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

"Por presunta infracción al artículo 2 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto 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"; y,
- 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com)."



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC

**SEGUNDO: PRECISAR** que la imputación de cargos efectuada contra **Saga Falabella S.A.** en el extremo referido a que habría informado a los consumidores que la lista de productos excluidas 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, será analizada como presunta infracción al artículo 3 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción al artículo 3 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado: habría informado a los consumidores que la lista de productos excluidas 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.”

**TERCERO: PRECISAR** que la imputación de cargos efectuada contra **Saga Falabella S.A.** en el extremo referido a que no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo será analizada como presunta infracción al artículos 18 y 19 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme a lo siguiente:

“Por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29751, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.”

**CUARTO: DENEGAR** la solicitud de uso de la palabra requerida por **Saga Falabella S.A.**

**QUINTO: Declarar INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por presunta infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no se verificó la responsabilidad del proveedor denunciado en el extremo referido a que no informó 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto no habría indicado qué productos no podían canjearse con los cupones de descuento

**SEXTO: Declarar FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto en virtud del allanamiento se verificó la responsabilidad del proveedor denunciado en el extremo referido a que no informó 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”.

**SÉPTIMO: Declarar FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al literal b) del artículo 1 y artículo 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado 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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, ya que únicamente colocó la dirección de la página web (Falabella.com).

**OCTAVO: Declarar FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado 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.

**NOVENO: Declarar INFUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no se verificó la responsabilidad del proveedor denunciado, en los extremos referidos a que:

- (iii) No habilitó los probadores dentro de su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo; y,
- (iv) no contaba con suficiente personal de caja en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

**DÉCIMO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer – Apro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado no permite los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.

**DÉCIMO PRIMERO: ORDENAR** en calidad de medida correctiva a **Saga Falabella S.A.** 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.

**Saga Falabella S.A.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO SEGUNDO: IMPONER** a **Saga Falabella S.A.** una multa de 8,00 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) + 1 Amonestación, conforme al siguiente cuadro:

#	HECHOS INFRACTORES	SANCIONES
1	No informó 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”	Amonestaciones
2	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 Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo, en tanto únicamente habría colocado la dirección de la página web (Falabella.com)	1 UIT
3	Informó 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 era cierto	2 UIT
4	No permite los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su Outlet ubicado en el sótano del Open Plaza de Atocongo.	5 UIT
	<b>Total</b>	<b>8,00 UIT + 1 Amonestación</b>

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

**Saga Falabella S.A.** deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de Ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI.

**DÉCIMO TERCERO: OTORGAR** a **Asociación Peruana Proconsumer – Apro** el 26,50% de la multa impuesta en virtud del convenio suscrito con el Indecopi.

**DÉCIMO CUARTO: ORDENAR** a **Saga Falabella S.A.** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 36,00; Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

**DÉCIMO QUINTO: DISPONER** la inscripción de **Saga Falabella S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO SEXTO: INFORMAR** a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>37</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida.  
(...)” [sic]

8. El 6 de marzo de 2024, Saga interpuso recurso de apelación contra la Resolución Final N° 280-2024/CC2 del 8 de febrero de 2024.
9. En su Resolución N° 124-2025/SPC-INDECOPI del 16 de enero de 2025, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual del INDECOPI (en adelante, la Sala) emitió pronunciamiento respecto a la apelación presentada por Saga, en los términos siguientes:

“(…)

**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 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.

(…)” [sic]

10. Con Resolución N° 10 del 19 de mayo de 2025 y en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la Sala, la Secretaría Técnica amplió los cargos imputados contra Saga en los siguientes términos:

“(…)

**PRIMERO:** En cumplimiento a lo ordenado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual del INDECOPI, corresponde ampliar la imputación de cargos de la denuncia presentada por la **Asociación Peruana Proconsumer - Apro** contra Saga Falabella S.A. por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- (i) Por presunta infracción al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el proveedor denunciado 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) por presunta infracción al literal a) numeral 49.1 del artículo 49 y literal e) del artículo 51 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar la siguiente cláusula:

“(…)

**COMUNICADO!!**

**Los productos adquiridos en nuestro Outlet no están sujetos a Cambios ni devoluciones.**

**GRACIAS.**

(…)” [sic].

(…)” [sic]



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

11. El 13 de junio de 2025, Saga solicitó una prórroga de plazo para formular sus descargos respecto a la imputado mediante Resolución N° 10 del 19 de mayo de 2025.
12. Con Resolución N° 11 del 8 de julio de 2025, se concedió a Saga un plazo adicional de dos (2) días hábiles para la formulación de sus descargos<sup>3</sup>.
13. El 15 de julio de 2025, Saga formuló allanamiento a los cargos imputados en su contra.
14. En su Resolución N° 13 del 7 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica dejó sin efecto los cargos imputados mediante Resolución N° 10 del 19 de mayo de 2025 y amplió los cargos imputados contra Saga en el siguiente tenor literal:

“(…)

**SEGUNDO:** En observancia de los Principios de Informalismo, Celeridad y Eficacia consagrados en los numerales 1.6, 1.9 y 1.10 del Artículo IV – Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, dejar sin efecto la imputación contra Saga infracción al literal a), numeral 49.1 del artículo 49 y literal 51 e) del artículo 51 de la Ley N° 29571 del Código, en tanto la denunciada no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar la siguiente cláusula:

“(…)

**COMUNICADO!!**

**Los productos adquiridos en nuestro Outlet no están sujetos a Cambios ni devoluciones.**

**GRACIAS.**

(…)” [sic]

Ello por cuanto se ha advertido que dicho supuesto corresponde a otro tipo normativo y – en su lugar – realizar la imputación encomendada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, por los fundamentos vertidos en el presente pronunciamiento.

**TERCERO:** Sin perjuicio de lo resuelto en la Resolución N° 9 del 19 de mayo de 2025, ampliar la imputación de cargos contra Saga Falabella S.A. por presunta infracción al numeral 49.1 del artículo 49 y literal e) del artículo 50 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar la siguiente cláusula:

“(…)

**COMUNICADO!!**

**Los productos adquiridos en nuestro Outlet no están sujetos a Cambios ni devoluciones.**

**GRACIAS.**

(…)” [sic]

(…)” [sic]

15. El 14 de agosto de 2025, Saga formuló allanamiento a los cargos imputados en su contra.
16. El 18 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del presente procedimiento respecto a sus recomendaciones sobre la responsabilidad de Saga en relación a los hechos materia de denuncia en el procedimiento.
17. En atención a ello, con escritos del 26 de agosto de 2025 los administrados realizaron las observaciones al Informe Final de Instrucción, acorde a lo siguiente:

<sup>3</sup> Notificado a Saga el 10 de julio de 2025, por lo que el plazo adicional vencía el 15 de julio de 2025.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

#### Respecto a Saga:

- (i) Cuestionó la falta de legitimidad para obrar de la Asociación, en tanto la denuncia habría sido interpuesta en representación de intereses particulares; y,
- (ii) solicitó la concesión de la palabra para la realización de un informe oral.

#### Respecto a la Asociación:

- (i) Cuestionó que no correspondía amparar el allanamiento de Saga en atención a que habría sido realizado fuera de tiempo para tales efectos.

18. El 1 de septiembre de 2025, la Asociación realizó las siguientes observaciones:

- (i) Cuestionó que la amonestación sería aplicable únicamente a las denuncias interpuestas por un consumidor en particular contra un proveedor, y no así en el presente caso; y,
- (ii) reiteró que no correspondía amparar el allanamiento de Saga dado que resultaría extemporáneo.

### **CUESTIONES PREVIAS**

#### **Sobre la improcedencia de la denuncia por subsanación previa a la notificación de imputación de cargos**

19. El sistema de protección al consumidor busca que las conductas infractoras, una vez detectadas, sean subsanadas o corregidas rápidamente por el propio proveedor; evitando así la formalización del conflicto y ahorrando costos al consumidor y al Estado.
20. En ese sentido, de comprobarse que se ha corregido la conducta infractora con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos al proveedor—de conformidad con lo establecido en el literal f) del artículo 108 del Código— corresponderá a la autoridad administrativa declarar la improcedencia de la denuncia<sup>4</sup>.

#### Aplicación el caso en concreto:

21. En el presente caso, la Asociación denunció que Saga informó a los consumidores, falsamente, que la lista de las concesiones (tiendas externas al proveedor) excluidas de la promoción estarían en la página *web*.
22. En sus descargos a la ampliación de imputación de cargos, Saga señaló que dispuso que la lista de concesiones/consignaciones fuera subida a su página *web* "<https://www.falabella.com.pe/falabella-pe/page/otros-documentos-legales-falabella>" durante el año 2023.
23. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundada la excepción formulada por Saga.

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**  
**Artículo 108.- Infracciones administrativas**

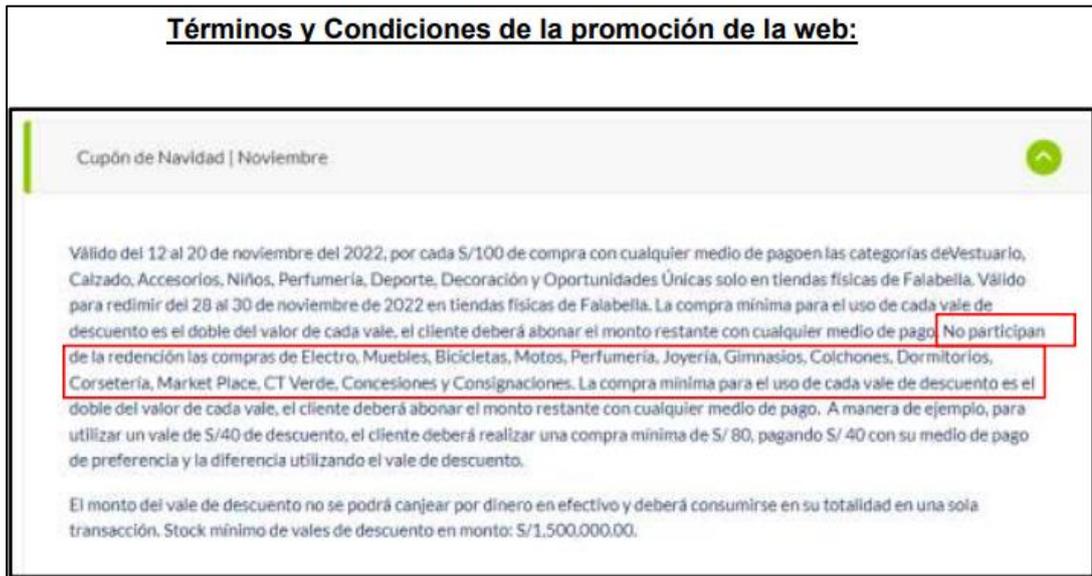
(...)

Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los siguientes supuestos:

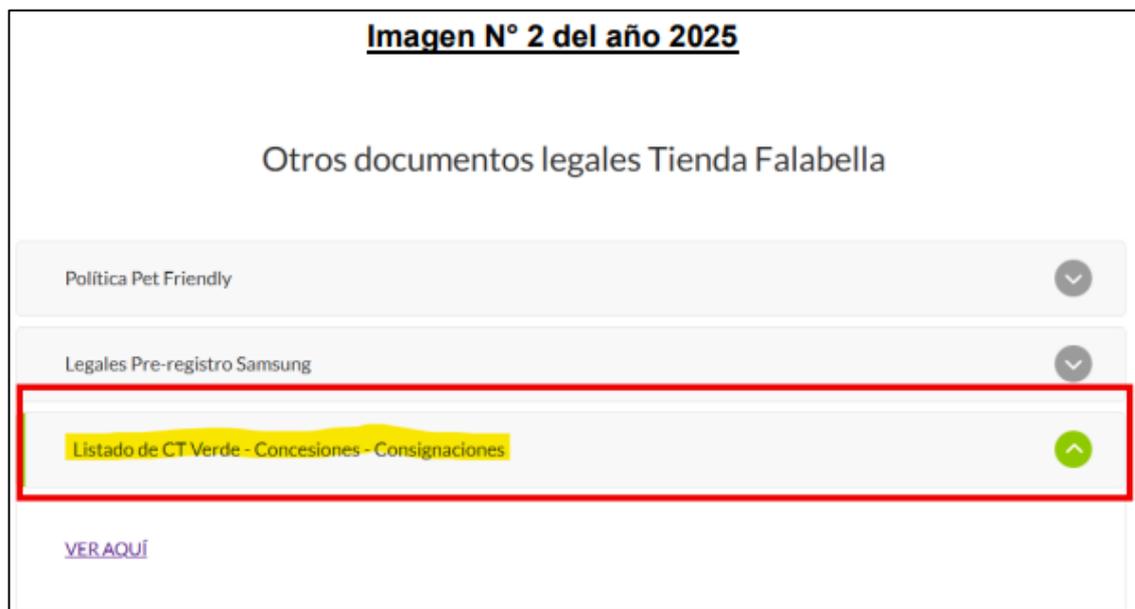
(...)

- f) Si el proveedor subsana o corrige la conducta constitutiva de infracción administrativa con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos

24. En sus observaciones al IFI, Saga reiteró que subsanó la presunta conducta infractora en los años 2023 y 2025, durante el transcurso del presente procedimiento.
25. Dicho lo anterior, de la revisión de los escritos del 27 de marzo de 2023 y 15 de julio de 2025 se pueden apreciar capturas de pantalla del Acápite “Cupón de Navidad | Noviembre” de la página *web* de Saga que correspondería a los productos objeto de denuncia en el procedimiento, como se puede apreciar a continuación:



“Imagen N° 1 del año 2023” aportada por Saga mediante escrito de descargos del 27 de marzo de 2023 y escrito del 15 de julio de 2025



“Imagen N° 2 del año 2025” aportada por Saga mediante escrito del 15 de julio de 2025

26. Sin perjuicio de lo considerado en el informe Final de Instrucción y en atención a la observación de Saga, si bien corresponde considerar que las disposiciones previstas en el artículo 108 del Código son de aplicación inmediata, su aplicación está supeditada a un análisis en relación con la naturaleza de la conducta infractora, dependiendo del caso en concreto. En tal sentido, la figura de la subsanación de la infracción resultará aplicable únicamente para aquellos casos en que se evidencie que, por la naturaleza de la conducta, la infracción puede considerarse como subsanada.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

27. Por ello, dependerá del análisis del caso en concreto para poder considerar si una conducta es subsanable o no.
28. Sobre el particular, sabemos que la subsanación es un acto realizado por el administrado en el que, simultáneamente concurren el cese de la conducta y la reversión de los efectos derivados de la misma; actuación que debe llevarse a cabo sin requerimiento o instigación por parte de la autoridad administrativa.
29. Adicionalmente, cabe remarcar que la subsanación debe contemplar no solo la cesación de la acción indebida sino también la reversión de los efectos que se hayan generado a raíz del daño irrogado; por lo que, en el presente caso se deberá analizar si existió una vulneración hacia la parte denunciante por la presunta acción infractora de la denunciada.
30. Finalmente, cabe señalar que tanto la subsanación como el carácter voluntario son elementos concurrentes que deben producirse de manera conjunta; por lo que la ausencia de uno de ellos desestimaría el pedido de exoneración.
31. Al respecto de la subsanación planteada por Saga, debemos de señalar que, si bien dicha denunciada señaló que informó en su página *web* la lista de las concesiones (tiendas al proveedor) excluidas de la promoción objeto de denuncia, cabe señalar que el hecho cuestionado en el presente procedimiento versa sobre la puesta a disposición de información falsa a los consumidores, más aún si el hecho cuestionado estuvo al alcance de la generalidad de sus clientes en un local comercial de outlet, lo que daría cuenta que ello habría producido sus efectos en dicho momento, y no resulta posible que, con la consignación posterior de aquello cuestionado se subsane la presunta infracción denunciada.
32. De esta manera, una presunta infracción al deber de no brindar información falsa se consume con la ocurrencia de la misma y acorde a lo denunciado en el presente caso no resulta posible de ser subsanada, en tanto la puesta a disposición de información en el mercado sobre un producto (o servicio, como en el presente caso) que vulnera el entendimiento de la clientela respecto a aquello que pueda resultar de interés adquirir de la denunciada, sin perjuicio de la solución posterior que el proveedor pudiera brindar al consumidor<sup>5</sup>.
33. De lo antes señalado, se puede inferir que el hecho de que los proveedores ofrezcan en el mercado un conjunto de remedios jurídicos, económicos o comerciales – reparación, reposición, devolución del dinero, acciones disciplinarias o enmienda de información – exigibles por el comprador, usuario o beneficiario de un determinado bien o producto frente al proveedor (en caso de que el producto se revele defectuoso, inadecuado o de cualquier otro modo no conforme a lo convenido) no enerva el hecho de que el proveedor pueda haber incurrido en una infracción al deber de no brindar información falsa, siendo que las medidas adoptadas por este último únicamente constituirán soluciones residuales ante una infracción que ya se ha consumado, lo cual será objeto de evaluación líneas más abajo.
34. Por las consideraciones vertidas, corresponde declarar **infundada** la excepción de improcedencia de denuncia formulada por subsanación previa a la notificación de la imputación de cargos formulada por Saga.

### Sobre la solicitud de informe oral

<sup>5</sup> Ver numeral 69 de la Resolución N° 1008-2013/SPC.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

35. En su escrito del 26 de agosto de 2025, Saga solicitó la concesión de uso de la palabra para la realización de un informe oral.
36. Al respecto, el artículo 16 del Decreto Legislativo N° 1033, Ley de Organización y Funciones del INDECOPI, señala que los administrados podrán solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión y que la denegación de dicha solicitud deberá ser debidamente fundamentada<sup>6</sup>.
37. Lo señalado en el referido artículo se encuentra estrechamente vinculado a los elementos de juicio que tenga la autoridad resolutoria sobre el tema materia de controversia. En tal sentido, si la autoridad tiene plena convicción de lo que resolverá, a la luz de los medios probatorios que obran en el expediente y los argumentos esgrimidos los administrados, resultará innecesario conceder el uso de la palabra. En cambio, si el caso resulta complejo y generase ciertas dudas en la autoridad sobre el fallo que emitirá, resultará pertinente la realización de un informe oral a efectos de dilucidar la cuestión controvertida, a través del análisis y confrontación de las exposiciones, réplicas, dúplicas y respuestas a las preguntas y repreguntas que se podrían formular.
38. En ese sentido, se verifica que constituye una facultad discrecional conceder el uso de la palabra<sup>7</sup>, por lo tanto, en el caso que esta instancia considere complejo y trascendente un caso o advierta una eventual afectación de los derechos de los administrados durante la tramitación del procedimiento, resultará razonable que se conceda la programación de tal diligencia, lo cual no sucede en el presente caso, en vista a la revisión de los actuados obrantes en el presente caso<sup>8</sup>.
39. Sin perjuicio de lo anterior, para el presente caso consideramos que se cuenta con elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento sobre la cuestión en discusión, y dado que la negativa a conceder el uso de la palabra a un administrado no implica una afectación a su Derecho de Defensa, corresponde **denegar** la solicitud de informe oral formulada por Saga.

### Sobre la legitimidad de las asociaciones para presentar denuncias

40. El artículo 107 del Código establece que los procedimientos administrativos para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente

<sup>6</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° 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.

16.2°.- Las audiencias son públicas, salvo que la Sala considere necesario su reserva con el fin de resguardar la confidencialidad que corresponde a un secreto industrial o comercial, o al derecho a la intimidad personal o familiar, de cualquiera de las partes involucradas en el procedimiento administrativo.

16.3°.- Las disposiciones del presente artículo serán aplicables a las solicitudes de informe oral presentadas ante las Comisiones.

<sup>7</sup> Ello, incluso ha sido señalado por la jurisprudencia, por ejemplo, a través de la sentencia del 10 de abril de 2006, recaída en el Expediente de Apelación 356-2005-Piura, en la que la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema de la República, confirmando una sentencia que declaró infundada una demanda contencioso administrativa, afirmó que: "(...) se colige que es una facultad y no una obligación de la entidad demandada [el INDECOPI] el conceder los informes orales a las partes; por lo que no se evidencia que se haya contravenido el derecho de defensa de la apelante (...)"

A su vez, el Tribunal Constitucional, en Sentencia del 29 de agosto de 2006, recaída en el proceso de amparo signado bajo el Expediente 3075-2006-PA/TC, ha señalado como precedente de observancia obligatoria, que no todo informe oral resulta obligatorio por el solo hecho de haber sido solicitado, sino que éste procede particularmente, cuando del análisis de los actuados aparecen notorias irregularidades acaecidas durante el desarrollo del procedimiento.

<sup>8</sup> Ver Resolución Final N° 1380-2018/CC2 del 22 de junio de 2018, Resolución Final N° 1432-2020/CC2 del 3 de noviembre de 2020 y Resolución Final N° 634-2022/CC2 del 5 de abril de 2022



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

Código se inician de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores. En este último caso, la Asociación de consumidores actúa como tercero legitimado sin gozar de las facultades para disponer derechos de los consumidores afectados, salvo de sus asociados o de las personas que le hayan otorgado poder para tal efecto. Asimismo, el artículo 128° de dicho cuerpo normativo señala que las acciones en defensa de los derechos del consumidor pueden ser efectuados a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.

41. Se entiende como interés colectivo de los consumidores las acciones que se promueven en defensa de derechos comunes de un conjunto determinado o determinable de consumidores que se encuentren ligados con un proveedor y que pueden ser agrupados dentro de un mismo grupo o clase; y, por interés difuso de los consumidores, las acciones que se promueven en defensa de un conjunto indeterminado de consumidores afectados.
42. Adicionalmente, los artículos 129° y 153.2<sup>10</sup> del Código establecen que las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el INDECOPI están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor, a quien le corresponde calificar la denuncia y otros elementos, a fin de decidir el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores.

#### Aplicación al caso en concreto

43. En el presente caso, la Asociación denunció – entre otros puntos – que Saga (i) habría informado falsamente a los consumidores que la lista de las concesiones (tiendas externas al proveedor) excluidas de la promoción objeto de denuncia estarían en la página *web*; y (ii) no permitiría cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar una presunta cláusula abusiva de ineficacia absoluta.
44. Con escrito del 26 de agosto de 2025, Saga cuestionó que no se habría verificado la legitimidad para obrar de la Asociación para interponer la denuncia en el presente procedimiento, dado que de los actuados se desprendería que dicha denunciante aportó cauce probatorio de la afectación de los hechos materia de denuncia a una (1) persona, sin acreditar una afectación a los intereses colectivos o difusos de los consumidores.

<sup>9</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 129°.- Procedimientos administrativos en defensa colectiva de los consumidores**

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas por el INDECOPI están legitimadas para formular denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y ante los demás órganos funcionales competentes del INDECOPI, en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores o de los potencialmente afectados.

El órgano funcional competente del INDECOPI califica la denuncia y otros elementos y decide el inicio del procedimiento administrativo en defensa colectiva de los consumidores. De igual manera, por propia iniciativa, puede iniciar este tipo de procedimiento o continuar de oficio cualquier otro cuando considera que puede estar afectándose el interés colectivo de los consumidores.

Las asociaciones de consumidores debidamente reconocidas están también legitimadas para formular denuncias en defensa de intereses difusos o colectivos ante los organismos reguladores de los servicios públicos.

<sup>10</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

**Artículo 153°.- Rol de las asociaciones de consumidores**

(...)

153.2 Las asociaciones de consumidores reconocidas por el INDECOPI están legitimadas para interponer reclamos y denuncias ante la Comisión de Protección al Consumidor y los demás órganos funcionales competentes del INDECOPI a nombre de sus asociados y de las personas que les hayan otorgado poder para tal efecto, así como en defensa de los intereses colectivos o difusos de los consumidores.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

45. Sobre el particular, estimamos oportuno señalar que el mérito de la denuncia interpuesta por la Asociación se realizó a causa de que habrían advertido presuntos hechos infractores dentro de un *outlet* de Saga, al cual acude una gran concurrencia diaria de personas para la adquisición de diversos productos con descuento<sup>11</sup>.
46. Seguidamente, mediante Resolución N° 1 del 6 de marzo de 2023, en su oportunidad la Secretaría Técnica admitió a trámite la denuncia al tomar en consideración la legitimidad de la Asociación para tales efectos, como se puede evidenciar en los numerales 3 a 8 de dicho pronunciamiento, así como en consideración a que el número de consumidores afectados no es determinable, se debe entender que la denuncia se interpone en defensa de los intereses difusos de los mismos; ello aunado a que su calidad de Asociación de Consumidores se ha podido confrontar con el Documento “Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional”<sup>12</sup>, dentro de la cual se encuentra registrada desde el 21 de febrero de 2022.
47. De esta manera, se ha podido verificar la legitimidad de la Asociación para interponer denuncias en representación de los consumidores, por lo que corresponde declarar **infundado** el cuestionamiento realizado por Saga.

### **Sobre el cuestionamiento de formulación de allanamiento**

48. Mediante escrito del 1 de septiembre de 2025, la Asociación cuestionó la aplicabilidad del allanamiento respecto al hecho denunciado contra Saga, al señalar – entre otros puntos – que la denuncia fue interpuesta por una asociación de consumidores.
49. De manera preliminar, resulta pertinente hacer referencia a lo establecido en el artículo 107 del Código, referido a la postulación del procedimiento en materia de protección al consumidor, el cual establece que los procedimientos administrativos para conocer presuntas infracciones a las disposiciones del Código se inician de oficio, bien por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que potencialmente pudiera verse afectado, o por una asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.
50. Así, se tiene que los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor son siempre iniciados de oficio y, estos pueden ser promovidos desde cinco (5) frentes: (i) Por iniciativa propia de la autoridad administrativa; (ii) Por el consumidor que se encontraría afectado; (iii) por el consumidor que potencialmente pudiera verse afectado; (iv) por una Asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes; y, (v) por una Asociación de consumidores en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.
51. De ello es posible observar que la intervención tanto de la administración como de los consumidores (individual o colectiva) se da en atención a la defensa de sus derechos, por lo que las asociaciones de consumidores están legitimadas para actuar dentro de los procedimientos administrativos de protección al consumidor en defensa de los intereses de los consumidores, por lo que dichas asociaciones dentro de estos procedimientos no poseen un derecho propio.

<sup>11</sup> A fojas 7 (reverso) del escrito de denuncia, numerales 2.8 y ss.

<sup>12</sup> PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
“Registro Oficial de Asociaciones de Consumidores a nivel nacional”: consultado el 29 de agosto de 2025.

<<<https://www.gob.pe/institucion/indecopi/informes-publicaciones/2501816-registro-oficial-de-asociaciones-de-consumidores-a-nivel-nacional>>>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC

52. En atención a ello, el allanamiento de los proveedores siempre se formula sobre pretensiones propias de los consumidores (defensa de sus derechos), sea que la acción haya sido efectuada de forma individual o colectiva, a través de las asociaciones en este último supuesto.
53. A dicho análisis también debe sumarse que el artículo 106.1 del Código califica a los procedimientos a cargo del INDECOPI por infracción a las normas de protección al consumidor como procedimientos sancionadores.
54. Sobre el particular, es posible afirmar que los procedimientos de protección al consumidor son procedimientos sancionadores iniciados de oficio, por lo que le resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 255 del Decreto Supremo 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante, el TUO), el mismo que dispone que los procedimientos sancionadores se inician siempre de oficio, bien promovidos por la propia administración o denuncia de parte.
55. De ahí, que la interpretación de lo que debe entenderse por procedimientos sancionadores de oficio iniciados a instancia de denuncia de parte no puede escapar a la disposición contenida en el artículo 255 del TUO, el mismo que establece únicamente dos formas de promover un procedimiento administrativo sancionador - naturaleza del procedimiento de protección al consumidor- siendo estas: (i) a instancia de la propia administración; y, (ii) a instancia de parte; por lo tanto, las denuncias presentadas por las asociaciones de protección al consumidor si bien tienen la finalidad de tutelar los intereses colectivos y/o difusos de los consumidores no pueden ser tomados como una tercera forma de promoción de los procedimientos administrativos sancionadores; ello en la medida que normativa no establece dicha posibilidad y, como se ha señalado anteriormente, en dichos procedimientos las asociaciones no poseen un derecho propio, sino que actúan en defensa de los intereses de los consumidores.
56. Lo antes expuesto está en concordancia con la exposición de motivos del Decreto Legislativo 1308, a través del cual se modificó el artículo 107 del Código (postulación del procedimiento), en donde se estableció lo siguiente:

**1. “Del procedimiento administrativo.**

*Considerando que de acuerdo al artículo 255 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la LPAG) los procedimientos sancionadores se inician de oficio, promovidos por la propia administración o por denuncia de parte; en el Proyecto se precisa que los procedimientos en materia de protección al consumidor se inician con la notificación de la imputación de cargos al proveedor. Cabe señalar que precisar que el inicio del procedimiento se produce con la notificación de la imputación de cargos brinda mayor garantía al administrado y dota de celeridad al procedimiento al establecer claramente los hechos sobre los cuales se pronunciará la autoridad” (el subrayado es nuestro).*

57. Bajo dicho razonamiento es necesario observar que en el artículo 112 del Código se establecen los criterios de graduación de las sanciones administrativas, precisándose en el numeral 3 de las circunstancias atenuantes especiales, en las cuales se establece las siguientes disposiciones vinculadas al allanamiento y reconocimiento:
  - (i) Que, en los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

- responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente;
- (ii) que, podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria;
  - (iii) que, en aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria; y,
  - (iv) que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera a la denunciada del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
58. En esa línea, el artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) establece los efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, apreciándose entre estas disposiciones que:
- a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.
  - b) El allanamiento o reconocimiento puede abarcar la totalidad de las pretensiones o algunas de ellas; en este último caso, el procedimiento administrativo continúa respecto de aquellas pretensiones no comprendidas en dicho allanamiento o reconocimiento.
  - c) El allanamiento o reconocimiento no impiden al órgano resolutorio evaluar la procedencia de los hechos materia de denuncia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 108 del Código.
  - d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción de la denunciada en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.
  - e) Cuando la denunciada presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Asimismo, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
  - f) Cuando la denunciada presente el allanamiento o reconocimiento, fuera del plazo para realizar sus descargos o del plazo de prórroga concedido para ello, se impondrá una sanción pecuniaria, sin perjuicio de la facultad de aplicar los criterios atenuantes al graduar la sanción. En estos casos no procede la exoneración del pago de los costos del procedimiento.
59. Es posible observar que la norma ha estipulado de manera textual los supuestos en los cuales la figura del allanamiento debería conllevar la imposición de una sanción pecuniaria, siendo estos actos de discriminación, actos contrarios a la vida y salud, sustancias peligrosas, así como la presentación del allanamiento con posterioridad al plazo otorgado para la presentación de los descargos, supuestos en los cuales solo se tomará al allanamiento como una circunstancia atenuante de la sanción.
60. Asimismo, no debe pasar desapercibido que en la referida disposición legal, de manera inicial, se hace alusión (antes de referirse a las pretensiones del consumidor) a los procedimientos sancionadores promovidos por denuncias de parte, por lo que aquí nos



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

encontramos ante todos los demás supuestos en los cuales el procedimiento no haya sido promovido por iniciativa de la Autoridad Administrativa, encontrándose, entre estos, las denuncias presentadas: (i) por el consumidor que se encontraría afectado; (ii) por el consumidor que potencialmente pudiera verse afectado; (iii) por una Asociación de consumidores en representación de sus asociados o poderdantes; y, (iv) por una Asociación de consumidores en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores.

61. Aunado a ello, de la lectura del inciso a) del artículo 29 de la Directiva, se establece de forma expresa que la figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código, entre los cuales se encuentran las denuncias interpuestas por las Asociaciones de Consumidores, sea en representación de sus asociados o en defensa de los intereses colectivos o difusos.
62. En ese sentido, no se verifica algún tipo de impedimento normativo por el cual un proveedor no pueda allanarse a las pretensiones planteadas por una Asociación de Consumidores, máxime, si esta actúa representando colectivamente a un grupo indeterminado de consumidores o usuarios, como en el presente caso.
63. En atención a lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el cuestionamiento de inaplicabilidad de allanamiento como atenuante de sanción formulado por la Asociación.

## ANÁLISIS

### Sobre la prohibición de brindar información falsa o que induzca a error al consumidor

64. El artículo 3 del Código prohíbe toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos<sup>13</sup>.

#### Aplicación al caso en concreto:

65. La Asociación cuestionó que Saga 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*.
66. En sus descargos, Saga se allanó respecto al hecho imputado en su contra.
67. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo en atención al allanamiento formulado.
68. Pese a estar debidamente notificados, los administrados no presentaron observaciones de fondo respecto al presente extremo de la denuncia.
69. El artículo 112 del Código señala que, si el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el

13

#### LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

##### Artículo 3.- Prohibición de información falsa o que induzca a error al consumidor

Está prohibida toda información o presentación u omisión de información que induzca al consumidor a error respecto a la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso, medidas, precios, forma de empleo, características, propiedades, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los productos o servicios ofrecidos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

procedimiento liminarmente, siempre que el referido allanamiento se realice con la presentación de descargos.

70. El literal d) del artículo 29 de la Directiva N° 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, la Directiva) señala que cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor (subrayado nuestro).
71. Además, la Sala precisó que cuando el allanamiento y/o reconocimiento formulado por el proveedor entre sus alegatos de defensa, sea claro y expreso, debe surtir sus efectos; y, que, por lo tanto, el órgano resolutorio debe emitir un pronunciamiento sin analizar el fondo de la controversia<sup>14</sup>.
72. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 3 del Código en virtud al allanamiento formulado por Saga.

### **Sobre las cláusulas abusivas en el contrato de consumo**

73. El artículo 1.1 literal c) del Código<sup>15</sup> dispone que los consumidores tienen el derecho a ser protegidos frente a cláusulas abusivas insertas en los contratos celebrados con los proveedores.
74. El artículo 48 literal c) complementado con el artículo 49 del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> **RESOLUCIÓN N° 0327-2019/SPC-INDECOPI, emitida el 6 de febrero de 2019**

*"23. A criterio de este Colegiado, el hecho de que el denunciado haya formulado argumentos de defensa para desvirtuar su responsabilidad; no resultaba una justificación válida para no considerar el allanamiento presentado por Mapfre en sus descargos y los efectos que acarrea dicha figura procesal, tomando en consideración la oportunidad en que este fue planteado.*

*24. En dicha medida, a criterio de esta Sala, corresponde considerar el allanamiento expresamente formulado y determinar la responsabilidad de la denunciada, sin efectuar un análisis de fondo.*

*25. De esta manera, al haberse verificado que Mapfre presentó allanamiento dentro del plazo otorgado para presentar sus descargos, esta Sala tendrá por allanado a dicho proveedor, y aplicará los efectos del mismo, que se encuentran recogidos en la Directiva 006-2017-DIR-COD-INDECOPI. Por tanto, este Colegiado considera que no corresponde imponer una sanción pecuniaria y condenar al pago de costos a la aseguradora."*

<sup>15</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 1.- Derechos de los consumidores.**

En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.

<sup>16</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas.**

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

75. Es importante precisar que las cláusulas mencionadas anteriormente son conocidas a nivel doctrinario como cláusulas abusivas o vejatorias. En ese sentido, los proveedores no pueden oponer a los consumidores cláusulas que se encuentren en los contratos de adhesión o en cláusulas generales de contratación que celebren con ellos, catalogadas como abusivas por las normas citadas precedentemente.
76. Al respecto, conviene resaltar que, en la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción. Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente (la que no redactó las cláusulas) se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente (la que redactó el contrato).
77. Es preciso señalar que, en reiterados pronunciamientos<sup>17</sup>, la Sala ha señalado que la finalidad de que el ordenamiento tipifique cláusulas abusivas en tal esquema de contratación, responde a que en estos casos los consumidores sólo tienen la libertad de contratar, esto es, la capacidad de elegir con qué proveedor contratan, más no con libertad contractual; es decir, la potestad lícita de establecer el contenido del contrato, la cual está reservada exclusivamente a los proveedores, no existiendo negociación alguna. Así, la Ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor<sup>18</sup>.
78. Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se debe tener en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
79. En este punto, resulta conveniente destacar cómo la legislación y doctrina comparadas resaltan, a su vez, que las normas sobre cláusulas abusivas no tienen por objeto la regulación de precios. Ello guarda coherencia con la economía social de mercado consagrada como régimen económico en el ordenamiento jurídico peruano, el cual tiene como uno de sus principales pilares la libertad de los privados de fijar los precios de los productos o servicios que ofrezcan en el mercado. De este modo, el desequilibrio que se evaluará para determinar la existencia de una cláusula abusiva no será analizado en términos económicos concernientes al precio, sino más bien en términos jurídicos relacionados con los derechos y obligaciones asumidos por las partes, esto es, las posiciones que cada una de ellas asume en la relación contractual

---

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

(...).

<sup>17</sup> Ver la Resolución 78-2012/SC2INDECOPI del 11 de enero de 2012, la Resolución 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y la Resolución 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

<sup>18</sup> En tal sentido, los autores peruanos especialistas en Derecho Contractual concuerdan en el fundamento de la regulación de las cláusulas abusivas. A modo de ejemplo, puede citarse a De La Puente y Lavalle quien señala en referencia a las cláusulas abusivas enumeradas en el artículo 1398 del Código Civil, que: "no cabe duda de que la declaración de invalidez de estas estipulaciones, obedece a un propósito de evitar abusos por parte de los preredactantes, protegiéndose así a la parte débil en la negociación contractual (DE LA PUENTE Y LAVALLE, Manuel, "Las cláusulas generales de contratación y la protección al consumidor", Themis – Revista de Derecho, Segunda Época, 1995, N° 31, pág s. 19 y 20). Por su parte, Espinoza Espinoza indica: "Si bien es cierto los contratos standard son un instrumento tan útil que es imposible eliminarlos, siendo ingenuo pensar que con su eliminación se ofrece una tutela al consumidor, no debemos perder de vista que un adecuado sistema de control de este tipo de contratos podría evitar situaciones que afecten los derechos de los consumidores, así como de otros agentes económicos, en aras de restablecer el equilibrio de la relación contractual con aquellos que predisponen los contratos de adhesión o las cláusulas generales de contratación (...) Es, dentro de este marco conceptual que debemos enfocar a las cláusulas vejatorias". **ESPINOZA ESPINOZA, Juan**, "Las cláusulas vejatorias en los contratos estipulados unilateralmente", en Derecho de los Consumidores, Editorial Rodhas, Lima, 2006. P. 150.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

entablada: los desequilibrios en las prestaciones contractuales asumidas por las partes.

80. Tal como se ha visto, el artículo 49 del Código, define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar, adicionalmente, que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50<sup>19</sup> y 51<sup>20</sup> de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.
81. Una vez señalado lo anterior, con la finalidad de determinar si una Cláusula es abusiva, este Colegiado considera oportuno acoger el criterio esbozado por la Sala<sup>21</sup>, el cual establece que, para ello, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:
- (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y,
  - (ii) que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor. A su vez, con la finalidad de determinar este segundo presupuesto, de acuerdo con el criterio establecido por la Sala<sup>22</sup>, este Colegiado evaluará si la cláusula en mención: (ii.1)

19

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

**Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.**

Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

20

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

**Artículo 51°. - Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.**

De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

21

Ver la Resolución N° 3073-2019/SPC-INDECOPI del 4 de noviembre de 2019.

22

Ver la Resolución N° 0611-2022/SPC-INDECOPI del 28 de marzo de 2022.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

ocasiona una desventaja a los consumidores; (ii.2) está inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta a los consumidores; y, (ii.3) ocasiona una desventaja significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición de los consumidores.

82. De acuerdo con lo establecido por Sala, los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa (reguladas en el artículo 51), así como a las de ineficacia absoluta (recogidas en el artículo 50).
83. Es preciso acotar, a propósito de lo anterior, que en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49.3 del Código<sup>23</sup>, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.
84. Por su parte, el artículo 50 literal e) del Código, prescribe que, dentro de las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, tenemos a aquellas que *“Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros”*.
85. De esa manera, con la finalidad de determinar si Saga incurrió en infracción a lo establecido en el Código, este Colegiado procederá a analizar si la cláusula denunciada por la Asociación incurriría en los supuestos indicados precedentemente.

**Respecto de que Saga no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar una cláusula que resultaría abusiva**

86. Para el presente extremo, la Asociación cuestionó que Saga no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar la siguiente cláusula:

*“(…)  
**COMUNICADO!!**  
Los productos adquiridos en nuestro Outlet no están sujetos a Cambios ni devoluciones.  
  
GRACIAS.  
(…)” [sic]*

87. En sus descargos, Saga se allanó al presente extremo denunciado.
88. Mediante Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar fundado el presente extremo, en virtud al allanamiento invocado.
89. Pese a haber sido notificados, los administrados no presentaron observaciones de fondo respecto al presente extremo de la denuncia.

---

<sup>23</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas.**  
(…).

49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba. (subrayado agregado).



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

90. Como se mencionó anteriormente, el artículo 112 del Código señala que, si el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, siempre que el referido allanamiento se realice con la presentación de descargos.
91. Por lo expuesto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción al literal a) numeral 49.1 del artículo 49 y literal 50 e) del artículo 50 del Código en virtud al allanamiento formulado por Saga.

### Sobre las medidas correctivas

92. Los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>24</sup> establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
93. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
94. El literal e), numeral 115.1 del artículo 115 del Código<sup>19</sup> faculta a la Autoridad a ordenar como medida correctiva reparadora, cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
95. Por otro lado, el artículo 116 del Código<sup>20</sup>, dispone que las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro
96. Asimismo, y de conformidad a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, comunicó a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de esta.
97. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas pueden tener naturaleza reparadora -cuando están orientadas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción- o complementaria, cuando buscan revertir los efectos de la conducta infractora o

<sup>24</sup> LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior.

**Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

prevenir que esta vuelva a producirse. En el presente caso, corresponde evaluar si la solicitud del denunciante se enmarca en alguno de estos supuestos.

98. Mediante Resolución N° 10 del 19 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica informó a los administrados que, la Comisión podría ordenar medidas correctivas de acuerdo con el artículo 114 del Código<sup>25</sup>, según lo siguiente:

“(…)

**QUINTO:** Informar a las partes que el artículo 110 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor faculta a la Comisión a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114, 115 y 116 de la referida norma. Asimismo, se considera circunstancias atenuantes para la graduación de la sanción, el allanamiento de la denuncia o el reconocimiento de las pretensiones en ella contenidas, de acuerdo con el artículo 112 del Código.

(…)”

99. En el presente caso, la Asociación solicitó como medidas correctivas que Saga permita el cambio o devolución de prendas en mal estado, defectos o fallas.
100. Sobre el particular, cabe tomar en consideración que las medidas correctivas deberán estar destinadas a revertir -o de ser el caso prevenir- los daños ocasionados por las conductas infractoras en las que se haya podido incurrir.
101. Dicho lo anterior, en consideración a las infracciones advertidas y en atención a lo solicitado, corresponde ordenar a Saga, en calidad de medida correctiva reparadora que en un plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:
- (i) Informar a los consumidores clara, fácil y oportunamente sobre la lista de concesionarios en los medios que informe en sus locales comerciales “outlet” (promociones inclusive); y,
  - (ii) Inaplicar la cláusula cuyo carácter abusivo se ha determinado en las relaciones de consumo celebradas y abstenerse de implementar nuevamente la misma, debiendo retirar los letreros/avisos/comunicados en donde se haya consignado dicha disposición.
102. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>26</sup>;

<sup>25</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el INDECOPI puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>26</sup> “Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado”.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.

### Sobre la graduación de la sanción

103. El artículo 112<sup>27</sup> del Código establece que, en todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se da por concluido el procedimiento liminarmente, con la posibilidad de poner imponer una amonestación.
104. Adicionalmente el literal a) del artículo 29 de la Directiva<sup>28</sup> establece que los efectos del allanamiento son aplicables a los casos iniciados a instancia de conformidad con lo dispuesto en el Código.
105. Asimismo, el literal d) de la Directiva<sup>29</sup> señala que cuando el denunciado presente el allanamiento o reconocimiento, dentro del plazo para realizar sus descargos, se podrá imponer una amonestación. Además, se dispondrá la exoneración de costos del procedimiento, únicamente, si alcanza a todas las pretensiones del denunciante.
106. En ese sentido, debe verificarse si el proveedor denunciado se allanó respecto a los hechos imputados en su contra dentro del plazo conferido para la presentación de sus descargos.
107. En primer lugar, apreciamos que mediante Resolución N° 10 del 19 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica amplió los hechos denunciados por la Asociación contra Saga, en mérito a lo cual concedió un plazo de cinco (5) días hábiles computado a partir del día hábil siguiente de la notificación a efectos de presentar sus descargos – cabe señalar que Saga solicitó una prórroga de plazo para tales efectos que fue concedido para un adicional de tres (3) días hábiles mediante Resolución N° 11 del 8 de julio de 2025 (notificado el 10 de julio 2025), por lo que el plazo de prórroga concedido para presentar los descargos vencía el 15 de julio de 2025, como se aprecia aquí<sup>30</sup>:

<sup>27</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas** Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

3. en los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.

(...)

<sup>28</sup> **Directiva N° 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 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento** Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: a) La figura del allanamiento y reconocimiento se aplicará a los procedimientos por iniciativa de parte, de conformidad con lo dispuesto en el Código.  
(...)

<sup>29</sup> **Directiva N° 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 29.- Alcances del allanamiento o reconocimiento** Para efectos de aplicar las figuras de allanamiento y reconocimiento previstas como circunstancias atenuantes en el artículo 112 del Código, los órganos resolutivos en materia de protección al consumidor deben tener en consideración lo siguiente: (...) d) Cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor, sin perjuicio que ejerza defensa sobre el fondo, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor. En dicha resolución se impone la sanción y se ordenan las medidas correctivas, según corresponda en cada caso. Asimismo, se dispone la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

<sup>30</sup> PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

## Calcular días hábiles o calendario

Selecciona el tipo de días que deseas calcular

**Días calendario**

Son todos los días que componen un año calendario; considera todos los días sin excepción.

**Días hábiles**

Son los días comprendidos de lunes a viernes, sin contar feriados y días no laborables para el sector público.

---

En 3 días hábiles a partir de **jueves 10 de julio de 2025**, será:

**martes 15 de julio de 2025**

[Volver a calcular](#)

108. A continuación, se verificó que mediante Resolución N° 13 del 7 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica amplió los hechos denunciados por la Asociación contra Saga, en mérito a lo cual concedió un plazo de cinco (5) días hábiles computado a partir del día hábil siguiente de la notificación a efectos de presentar sus descargos – cabe señalar que dicho pronunciamiento fue notificado a la denunciada el 7 de agosto de 2025, y que el plazo de prórroga concedido para presentar los descargos vencía el 14 de agosto de 2025.
109. En atención a ello, el plazo para que Saga presente sus descargos vencía el 14 de agosto de 2025, en atención a la página web “Calcular días hábiles o calendario”<sup>31</sup> de la Presidencia de Consejo de Ministros, tal como se advierte a continuación:

“Calcular Días Hábiles O Calendario”: consultado el 29 de agosto de 2025.

<sup>31</sup> “<https://www.gob.pe/8283-calcular-dias-habiles-o-calendario>”  
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
“Calcular Días Hábiles O Calendario”: consultado el 29 de agosto de 2025.

“<https://www.gob.pe/8283-calcular-dias-habiles-o-calendario>”

www.gob.pe/8283-calcular-dias-habiles-o-calendario

gob.pe

Inicio > El Estado > PCM > Contacto con la PCM > Calcular días hábiles o calendario

## Calcular días hábiles o calendario

Selecciona el tipo de días que deseas calcular

Días calendario  
Son todos los días que componen un año calendario; considera todos los días sin excepción.

Días hábiles  
Son los días comprendidos de lunes a viernes, sin contar feriados y días no laborables para el sector público.

En 5 días hábiles a partir de **jueves 07 de agosto de 2025**, será:

**jueves 14 de agosto de 2025**

[Volver a calcular](#)

ESP  
16:06  
29/08/2025

110. Con escrito del 14 de agosto de 2025, Saga presentó sus descargos, momento en el cual formuló allanamiento respecto al hecho imputado en su contra.
111. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó amparar el allanamiento oportuno formulado por Saga respecto a los hechos materia de denuncia en el procedimiento.
112. Sobre el cuestionamiento realizado por la Asociación, corresponde evidenciar que mediante Resolución N° 124-2025/SPC-INDECOPI del 16 de enero de 2025, el despacho de la Sala – entre otros – resolvió declarar la nulidad de los extremos referidos a que Saga (i) 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) no se permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en el establecimiento comercial de la denunciada por aplicación de cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y consecuentemente, el trámite sobre dichas imputaciones inició en la presente instancia acorde a lo dispuesto por el superior jerárquico.
113. Dicho lo anterior, debe tenerse en cuenta que según el numeral 1.1 del artículo 1 del TUO, califican como actos administrativos, *“las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.”*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

114. En sus observaciones, la Asociación cuestionó – esencialmente – que Saga habría formulado su allanamiento fuera de tiempo para tales efectos.
115. Sobre la observación realizada por la Asociación, corresponde poner de manifiesto que en su pronunciamiento la Sala – entre otros – declaró la nulidad de los extremos referidos a los cargos imputados, con lo cual los mismos quedaron sin efecto y se requirió de una nueva imputación de extremos denunciados.
116. Sobre esto último, podemos evidenciar en el procedimiento que mediante Resolución N° 10 del 19 de mayo de 2025 (notificada el 6 de junio de 2025) , se imputó contra Saga el hecho referido a que 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*; a su turno, mediante Resolución N° 13 del 7 de agosto de 2025 (notificada el 7 de agosto de 2025), se imputó el hecho referido a que dicha denunciada no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar una cláusula abusiva de ineficacia absoluta.
117. En atención a lo anterior, podemos apreciar que el plazo para la presentación de descargos para las imputaciones que la Sala nos encomendó transcurrió desde el momento en el cual fueron notificados dichos pronunciamientos y, consecuentemente, se ha considerado dichos períodos para que Saga pueda ejercer su derecho de Defensa y tenga la oportunidad de presentar sus argumentos sobre los hechos imputados, lo cual ha ocurrido dentro de los plazos concedidos para tales efectos para ambas imputaciones.
118. Por lo expuesto, teniendo en consideración de que Saga se allanó junto con sus descargos dentro de la prórroga de plazo concedida para ello, corresponde -en aplicación al Principio de Legalidad- sancionar al proveedor denunciado con dos (2) **amonestaciones** por los extremos respecto a los cuales se allanó.

### **Sobre la condena al pago de costas y costos**

119. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI<sup>32</sup>, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubieran incurrido el denunciante o el INDECOPI.
120. El citado artículo 112 del Código establece que, en los supuestos de allanamiento o reconocimiento de los hechos denunciados formulados con la presentación de sus descargos, se deben de exonerar al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de costas.
121. Sobre el particular, teniendo en consideración que Saga presentó su allanamiento a los hechos imputados dentro del plazo para presentar sus descargos, corresponde exonerarle del pago de los costos del procedimiento, de acuerdo con lo establecido en el artículo 112 del Código.
122. En ese sentido, en la medida que, en virtud del allanamiento, han quedado acreditada la infracción cometida por Saga, corresponde ordenarle el pago de las costas del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo

32

#### **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

**Artículo 7.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.

123. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de la tasa pagada al momento de interponer la denuncia, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas ante el Órgano Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 del INDECOPI.

### **Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI**

124. El artículo 119 del Código, establece que el INDECOPI lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución<sup>33</sup>.
125. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento infracciones al Código, corresponde disponer la inscripción de Saga en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** Declarar **INFUNDADA** la solicitud de improcedencia por subsanación de la conducta realizada por **Saga Falabella S.A.** respecto al hecho consistente en que 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*, por las consideraciones vertidas en el presente pronunciamiento.

**SEGUNDO: DENEGAR** la solicitud de informe oral realizada por **Saga Falabella S.A.**, por cuanto para el presente caso se estima que se cuenta con los elementos necesario para emitir un pronunciamiento respecto a los hechos materia de denuncia en el procedimiento.

**TERCERO:** Declarar **INFUNDADO** el cuestionamiento realizado por **Saga Falabella S.A.** de falta de legitimidad para obrar de **Asociación Peruana Proconsumer – Appro**, por cuanto se ha podido verificar que el mérito de la denuncia interpuesta se ha realizado en atención a intereses colectivos o difusos de un número de consumidores afectados no determinable.

**CUARTO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por **Asociación Peruana Proconsumer - Appro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en virtud del allanamiento formulado, en el extremo referido a que informó a los consumidores, falsamente, que la lista de las concesiones (tiendas externas al proveedor) excluidas de la promoción estarían en la página *web*.

33

#### **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

**QUINTO:** Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por **Asociación Peruana Proconsumer - Apro** contra **Saga Falabella S.A.** por infracción al literal a) numeral 49.1 del artículo 49 y literal 51 e) del artículo 51 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en virtud del allanamiento formulado, en el extremo referido a que pretendió aplicar cláusula abusiva "**COMUNICADO!! Los productos adquiridos en nuestro Outlet no están sujetos a Cambios ni devoluciones. GRACIAS.**"

**SEXTO: ORDENAR** a **Saga Falabella S.A.** que en un plazo de quince (15) días hábiles, computado a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con las siguientes **medidas correctivas reparadoras de oficio:**

- (i) Informar a los consumidores clara, fácil y oportunamente sobre la lista de concesionarios en los medios que informe en sus locales comerciales "outlet" (promociones inclusive); y,
- (ii) Inaplicar la cláusula cuyo carácter abusivo se ha determinado en las relaciones de consumo celebradas y abstenerse de implementar nuevamente la misma, debiendo retirar los letreros/avisos/comunicados en donde se haya consignado dicha disposición.

Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de las medidas correctivas resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o resarcir los efectos de la conducta infractora, puesto que las acciones estatuidas corresponden a su actividad en el mercado y no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.

**Saga Falabella S.A.** deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución ante este nuestro Colegiado en el plazo máximo de cinco (5) días, computado a partir del día hábil siguiente al vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

**SÉPTIMO: SANCIONAR** a **Saga Falabella S.A.** con dos (2) **amonestaciones** por infracciones a los artículos 3 y literal a) numeral 49.1 del artículo 49 y literal 51 e) del artículo 51 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**OCTAVO: ORDENAR** a **Saga Falabella S.A.** que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación con la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/ 36,00 a favor del denunciante, debiendo exonerar al referido proveedor del pago de costos.

**NOVENO: DISPONER** la inscripción de **Saga Falabella S.A.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**DÉCIMO:** Informar a los administrados que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación<sup>34</sup>, el cual debe ser presentado ante dicho

<sup>34</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone



órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación<sup>35</sup>, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida<sup>36</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>37</sup>: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa<sup>38</sup>, Sra. Karina Rocío Montes Tapia y Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores.**

## EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>39</sup>.

multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)."

<sup>35</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos.** - 218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios.

<sup>36</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

<sup>37</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

<sup>38</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

<sup>39</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**

La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

## El voto en discordia del señor comisionado Jesús Edwin Maurate León respecto a la medida correctiva

1. El miembro de la Comisión que suscribe el presente voto difiere del sentido adoptado por el resto de los miembros en mayoría, respecto a la denuncia presentada por la Asociación Peruana Proconsumer - Appro (en adelante, la Asociación) contra Saga Falabella S.A. (en adelante, Saga), específicamente respecto a la negativa de imponer medidas correctivas complementarias, bajo el argumento de que en este caso no correspondería dictarlas.
2. Se estima que lo esencial no radica únicamente en reparar la conducta infractora a través de medidas correctivas de carácter reparador, sino también en considerar la naturaleza de la infracción y la necesidad de revertir sus efectos y prevenir su reiteración. Ello en salvaguarda de los consumidores afectados que representa la Asociación denunciante en el caso concreto, así como de los futuros consumidores que podrían verse perjudicados, conforme al Principio Proconsumidor y el deber de tutela estatal, consagrados en los artículos I y V, inciso 2, del Título preliminar del Código<sup>40</sup> y en el artículo 65<sup>41</sup> de la Constitución.

### Sobre las medidas correctivas

#### ▪ Marco legal

3. El **Código de Protección y Defensa del Consumidor** regula las medidas correctivas como mecanismos destinados a restituir derechos y garantizar la eficacia de las resoluciones administrativas. En esa línea, los artículos 114, 115 y 116 del Código<sup>42</sup>

<sup>40</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo I.- Contenido**

El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del Artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú.

**Artículo V.- Principios**

El presente Código se sujeta a los siguientes principios

(...)

**2. Principio Proconsumidor.-** En cualquier campo de su actuación, el Estado ejerce una acción tuitiva a favor de los consumidores. En proyección de este principio, en caso de duda insalvable en el sentido de las normas o cuando exista duda en los alcances de los contratos por adhesión y los celebrados en base a cláusulas generales de contratación, debe interpretarse en sentido más favorable al consumidor.

<sup>41</sup> **Constitución Política del Perú**

**Artículo 65. Protección al consumidor**

El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población

<sup>42</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 114.- Medidas correctivas**

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

**Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras**

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:

- a. Reparar productos.
- b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
- c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
- d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC

facultan a la Comisión a dictarlas de oficio o a pedido de parte. Su finalidad es doble: (i) resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, siempre que los proveedores hayan sido informados expresamente en la notificación de cargos, y (ii) revertir los efectos de la infracción o prevenir su reiteración futura.

4. En particular, el **artículo 115** del Código establece que las medidas correctivas reparadoras buscan restituir al consumidor a su estado anterior a la infracción. Para ello, el órgano resolutorio debe tomar en cuenta lo acordado en la relación de consumo y aplicar alguna de las modalidades previstas en sus incisos a) al i), como la devolución de dinero, reposición del producto, etc.
5. Por su parte, el **artículo 116** regula las medidas correctivas complementarias, orientadas a revertir los efectos negativos generados por la conducta infractora o a impedir su repetición. Estas medidas cumplen un rol preventivo y de tutela general, pues no solo buscan reparar al consumidor afectado, sino también proteger a futuros usuarios frente a prácticas similares.
6. Finalmente, el marco legal se completa con disposiciones de orden general, el artículo 112, inciso 3<sup>43</sup>, -parte final-, del Código, establece que, en procedimientos iniciados de oficio tras una denuncia, si el proveedor se allana, el proceso concluye con declaración de responsabilidad y la imposición de la medida correctiva, sancionándose con amonestación o multa según corresponda. Asimismo, el artículo I del Título Preliminar del Código consagran el deber de protección al consumidor, en concordancia con el artículo 65 de la Constitución. Además, el artículo V del Título Preliminar consagra el **Principio Proconsumidor**, que ordena interpretar toda duda normativa a favor de este, reforzando así la centralidad de las medidas correctivas como instrumentos de tutela efectiva.

e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo

f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.

g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.

h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.

i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.

#### **Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias**

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:

a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.

b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.

c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.

d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia: (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses. (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.

e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.

f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro. El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes

43

#### **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

##### **Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

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

(..)

3. El daño resultante de la infracción



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

▪ **Eficacia de las medidas correctivas complementarias en procedimientos de allanamiento por denuncia de Asociaciones de Consumidores**

7. Las medidas correctivas complementarias del artículo 116 del Código, constituye un instrumento esencial para garantizar la tutela efectiva de los consumidores. Su finalidad no es sancionar hechos pasados, sino corregir la conducta de los proveedores hacia el futuro y prevenir la reiteración de infracciones en el mercado. Estas medidas tienen un respaldo constitucional, conforme al artículo 65 de la Constitución. Su eficacia radica en generar cambios sostenibles que trasciende el caso concreto, asegurando un mercado más seguro y confiable para todos los usuarios.
8. En los procedimientos iniciados por denuncias de Asociaciones de Consumidores, las medidas correctivas complementarias adquieren especialmente relevancia a diferencia de la sanción. En tanto que dichas medidas no están dirigidas a sancionar por la infracción de hechos pasados, sino de implementar acciones que protejan a los consumidores de manera integral y preventiva. En ese sentido, la administración debe evaluar la naturaleza de la infracción y su potencial impacto, adoptando medidas que restauren derechos, neutralicen efectos negativos y eviten que se repitan conductas perjudiciales a los consumidores en cumplimiento del principio proconsumidor.
9. El allanamiento del proveedor, regulado en el artículo 112 numeral 3, del Código, potencia la eficacia de estas medidas. Al reconocer la infracción, el denunciado permite que la autoridad enfoque el procedimiento en la reversión y prevención de conductas, más allá de la imposición de multas o amonestaciones. A diferencia de la multa o amonestación, que únicamente sanciona hechos pasados y afecta el patrimonio del infractor, las medidas correctivas complementarias obligan al proveedor a implementar cambios concretos y sostenibles, como capacitar al personal, publicar avisos rectificatorios o presentar reportes de cumplimiento.
10. Así, cumple un doble propósito: de un lado, permiten revertir o neutralizar los efectos negativos que la infracción generó en el mercado; y de otro, tienen un claro efecto preventivo, reduciendo el riesgo de que el proveedor incurra nuevamente en conducta similares. La facultad que otorga el artículo 116, inciso f<sup>44</sup>, de disponer “cualquier otra medida correctiva complementaria” asegura que la autoridad pueda adaptar la medida a la conducta infractora, garantizando así la eficacia preventiva y correctiva que justifica su imposición especialmente cuando la denuncia proviene de una asociación de consumidores.

**Sobre la aplicación al presente caso**

11. En el presente caso, conforme se desprende de los escritos del 15 de julio de 2025 y 14 de agosto de 2025, Saga formuló su allanamiento y por ende se declaró fundada la denuncia en los siguientes extremos:

“(…)”

*Por infracción al artículo 3 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, el proveedor denunciado 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.*

<sup>44</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro, y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...) f) Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

*Por infracción al numeral 49.1 del artículo 49 y literal e) del artículo 50 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no permitiría los cambios ni devoluciones de los productos adquiridos en su establecimiento comercial, al pretender aplicar la siguiente cláusula:*

*“(…)*

*¡COMUNICADO!*

*Los productos adquiridos en nuestro Outlet no están sujetos a Cambios ni devoluciones.*

*GRACIAS.*

12. Este allanamiento implica el reconocimiento de la responsabilidad por parte de Saga, lo que faculta a la autoridad no solo imponer la sanción atenuada de amonestación, sino también a dictar medidas correctivas destinadas a resarcir las consecuencias de la conducta, así como revertir los efectos de la infracción y prevenir su reiteración, conforme a los artículos 112, 115 y 116 del Código. Ello se encuentra en armonía con el Principio Proconsumidor y el deber de tutela estatal en materia de protección de los derechos de los usuarios.
13. La obligación de adoptar una medida correctiva complementaria responde a una doble finalidad: de un lado, revertir los efectos negativos de la infracción cometida por Saga y, al mismo tiempo, prevenir su reiteración por parte de esta, garantizando la prevención de futuras infracciones. En ese sentido, las medidas buscan revertir los efectos negativos de la conducta infractora y asegurar que situaciones como la difusión de información falsa sobre promociones o la limitación indebida de cambios y devoluciones no se repitan. La autoridad por tanto debe implementar acciones concretas y sostenibles que generen un efecto correctivo y preventivo, en armonía con los principios de protección al consumidor y el principio proconsumidor.
14. La relevancia de estas medidas se intensifica al tratarse de una denuncia interpuesta por la Asociación de consumidores, que representa intereses colectivos y difusos. La omisión de los hechos por los cuales Saga se allanó refleja una conducta sistemática con riesgo de afectar no solo a los consumidores actuales, sino también a los futuros. Esto justifica plenamente la imposición de medidas complementarias más eficaces y sostenibles que una sanción pecuniaria, obligando a la proveedora a implementar cambios duraderos y garantizando la protección integral de los derechos de los consumidores.
15. En este contexto, las medidas correctivas complementarias que se adoptarán tienen un efecto preventivo y disuasivo sustancial. Su implementación garantiza la protección de los consumidores en general y refuerza la confianza en el mercado, asegurando que la proveedora Saga cumpla con las normas de información veraz y respete la prohibición de cláusulas abusivas. De este modo, no solo se protege a los consumidores, sino que también se disminuye el riesgo de futuras infracciones para la propia empresa, promoviendo la cultura de cumplimiento en el sector comercial.
16. Por ello, en aplicación del inciso f) del artículo 116 del Código corresponde dictar medidas correctivas complementarias, disponiendo que Saga, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
EXPEDIENTE N° 139-2023/CC2

(i) Medidas de reversión:

- a. Publicar, en un lugar visible de sus establecimientos comerciales “outlet” y en su página web comercial web oficial, un aviso rectificatorio informando a los consumidores que la cláusula: “*Los productos adquiridos en nuestro Outlet no están sujetos a cambios ni devoluciones*” ha sido declarada abusiva e inaplicable; y,
- b. comunicar a los consumidores que hubieran adquirido productos bajo dicha condición, que pueden ejercer su derecho a cambios y devoluciones conforme al Código de Consumo.

(ii) Medida de prevención:

- a. Implementar un plan de revisión y adecuación de sus contratos, comprobantes de pago y materiales publicitarios eliminando cualquier referencia a cláusula abusivas; y,
- b. capacitar a su personal de ventas y atención al cliente sobre el deber de información veraz y la prohibición de cláusulas abusivas.

17. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de las medidas correctivas resulta razonable con las acciones que debe desplegar Saga a fin de revertir y/o prevenir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi<sup>45</sup>; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.
18. Saga deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes<sup>46</sup>, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

**JESÚS EDWIN MAURATE LEÓN**

**Comisionado de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2**

La presente **fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF.

<sup>45</sup> “Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado”.

<sup>46</sup> **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.