



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º
SEDE CENTRAL
EXPEDIENTE N.º 008-2025/CC3



RESOLUCIÓN FINAL N.º 055-2025/CC3

EXPEDIENTE : 008-2025/CC3-SIA
AUTORIDAD : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3
ADMINISTRADOS : FUN FOR FAN S.A.C.¹
JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI²
MATERIA : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES CREATIVAS, ARTÍSTICAS Y DE ENTRETENIMIENTO

SUMILLA: *Se halla responsable a FUN FOR FAN S.A.C. por lo siguiente:*

- (i) *Infringir el artículo 2 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre (a) el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025; y, (b) la presunta reprogramación del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.*
- (ii) *Infringir los artículos 18 y 19 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.*
- (iii) *Infringir el literal d) del artículo 97 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no atendió las solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado “Comic Con 25” previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante la no realización de este.*

Asimismo, se halla responsable al señor JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI por lo siguiente:

- (i) *Infringir lo dispuesto en el artículo 2 del Código, en el marco del artículo 111 de la referida norma, pues con culpa inexcusable no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025, así como, las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento.*
- (ii) *Infringir lo dispuesto en los artículos 18 y 19 del Código, en el marco del artículo 111 de la referida norma, pues con culpa inexcusable no llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.*
- (iii) *Infringir lo dispuesto en el literal d) del artículo 97 del Código, en el marco del artículo 111 de la referida norma, pues con culpa inexcusable no atendió la totalidad de solicitudes de devolución presentadas por los consumidores*

¹ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20610175075 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Mariscal Antonio José de Sucre n.º 1430 Res. Oyague, Magdalena del Mar, Lima, Lima. Cabe señalar que su condición es “Habido” y su estado como contribuyente es de “Activo”. Por otro lado, se encuentra registrada en la Partida Registral 15124177.

² El administrado está registrado en la base de datos de la RENIEC con DNI N.º 44415548 y con domicilio ubicado en Calle Los Jilgueros 102 Urb. Corpac, distrito de San Isidro, Lima, Lima.



por el valor de las entradas al evento denominado “Comic Con 25” previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante la no realización de este”.

**SANCIÓN: 7.98 UIT a FUN FOR FAN S.A.C por infracción al artículo 2 del Código.
108.94 UIT a FUN FOR FAN S.A.C por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.
65.93 UIT a FUN FOR FAN S.A.C por infracción al literal d) del artículo 97 del Código.
13.99 UIT al señor JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI por infracciones al artículo 111 del Código.**

Lima, 10 de septiembre de 2025

I. ANTECEDENTES

1. A través de diversas redes sociales, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3 (en adelante, la Secretaría Técnica) tomó conocimiento de que, el 17 de febrero de 2025, Fun For Fan S.A.C. (en adelante, Fun For Fan) comunicó³ que el evento denominado “Comic Con 25”, previsto para llevarse a cabo el 1 y 2 de marzo de 2025 con los artistas David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen, no se realizaría debido a temas personales del artista Joseph Quinn, quien habría cancelado su participación.
2. En el marco de las acciones de prevención e investigación⁴ desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3 (en adelante, Secretaría Técnica), el 21 de febrero de 2025 se remitió la Carta n.º 56-2025-CC3/INDECOPI a Fun For Fan comunicando el inicio de la investigación preliminar, en su calidad de organizador del evento, y se le requirió información sobre los hechos suscitados. No obstante, Fun For Fan no pudo ser válidamente notificado en dicha oportunidad⁵.
3. En esa misma fecha, a través de la Carta n.º 57-2025-CC3/INDECOPI se requirió a Joinnus S.A.C. (en adelante, Joinnus)⁶ información sobre las entradas vendidas para el evento y las solicitudes de devolución recibidas.
4. El 24 de febrero de 2025, personal de la Secretaría Técnica se comunicó al contacto telefónico del gerente general, el señor Jorge Javier Culque Ogata⁷ – obtenido durante la diligencia de notificación del 21 de febrero de 2025 – quien

³ De conformidad con los Documentos de Registro de Información del 21 y 28 de febrero de 2025

⁴ Véase el artículo 44 de la Decreto Legislativo n.º 1033 (Ley de Organización Yy Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de Propiedad Intelectual - INDECOPI). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

Véase el artículo 1 de la Decreto Legislativo n.º 807 (Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI - Facultades de las Comisiones y Oficinas del INDECOPI). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

⁵ De conformidad con el acta de verificación de domicilio del 21 de febrero de 2025, se advierte que la persona que reside en Av. Mariscal Antonio José de Sucre n.º 1430 Res. Oyague, Magdalena del Mar, Lima, Lima manifestó que la investigada ya no domiciliaba en dicha dirección y se mudó a Calle 20 n.º 102, San Isidro, Lima, Lima.

⁶ El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con número de RUC 20555387785 y con domicilio fiscal ubicado en Cal.2 De Mayo n.º 524, Miraflores, Lima, Lima.

⁷ De la revisión del portal “Consulta SUNAT”, al 24 de febrero de 2024, se verificó que se consignaba como gerente general al señor Jorge Javier Culque Ogata.

señaló que la dirección actual para recibir notificaciones estaba ubicada en Calle 20 n.º 102, San Isidro, Lima, Lima; y que la gerencia de la empresa fue entregada al señor Jean Pierre Martin Ortiz Sasai (en adelante, el señor Ortiz).

5. Además, en la misma fecha, a través de la red social *Instagram* del organizador, se verificó que este realizó una publicación comunicando que el procedimiento de solicitudes de devolución iniciaría el 1 de mayo de 2025.
6. Asimismo, a través de la Carta n.º 61-2025-CC3/INDECOPI, notificada el 24 de febrero de 2025⁸, se informó a Fun For Fan y al señor Ortiz del inicio de la investigación preliminar⁹ y se les solicitó información sobre el evento materia de investigación.
7. El 27 de febrero de 2025, Fun For Fan solicitó una prórroga de plazo para atender el requerimiento realizado, la cual fue otorgada mediante Carta n.º 89-2025-INDECOPI/CC3 del 6 de marzo de 2025. En dicha carta, también se realizó un requerimiento de información adicional y se le citó a una entrevista virtual para el 12 de marzo de 2025.
8. El 12 de marzo de 2025, la Secretaría Técnica sostuvo una entrevista virtual con Fun For Fan, la cual señaló, entre otros, lo siguiente:
 - (i) Era la organizadora del evento materia de investigación, el cual trataba de presentar a artistas del mundo del cómic (superhéroes, animes y otros similares) y en donde los consumidores podían comprar fotos, firmas de artistas, participar de actividades, entre otros.
 - (ii) Contrató la participación del artista Joseph Quinn; no obstante, este canceló su participación, ocasionando que se deba postergar la fecha del evento.
 - (iii) En el contrato suscrito con el referido artista, este no asumía ninguna responsabilidad respecto a la devolución de las entradas frente a los consumidores afectados. Solamente debía enviar una videograbación con las disculpas del caso, lo cual no cumplió.
 - (iv) Tomó conocimiento de la cancelación del artista aproximadamente dos (2) o tres (3) semanas antes de la realización del evento fiscalizado. Luego de ello, se contactó con sus proveedores para coordinar la cancelación. Posteriormente, se comunicó a los consumidores la no realización del evento.
 - (v) El aforo era de 7 800 por día. En tal sentido, el administrado precisó que la cantidad de entradas vendidas ascendía a 2094 entradas y el monto recaudado por ello a S/. [REDACTED]
 - (vi) Coordinó con Joinnus la habilitación del proceso de solicitudes de devoluciones desde el 1 al 15 de mayo de 2025, lo cual coincidiría con los protocolos de dicha empresa. Luego de ello, Joinnus le informaría el monto total a devolver a los consumidores y su representada procedería con el abono correspondiente para que Joinnus pueda realizar las devoluciones.
 - (vii) El motivo por el cual se inició el proceso de devoluciones en mayo de 2025 se debe a que su representada debía recaudar dinero de los patrocinadores dado que su principal ingreso viene de ellos y no de la recaudación de taquilla.

⁸ Se notificó en la dirección ubicada en Calle 20 n.º 102, San Isidro, Lima, Lima.

⁹ Se le trasladó copia de la Carta 056-2025-CC3/INDECOPI, mediante la cual se inició la investigación preliminar.

- (viii) A la fecha de la entrevista, su representada recibió aproximadamente ciento cincuenta (150) solicitudes de devolución.
- (ix) En abril de 2025 se iba a anunciar un nuevo artista para la reprogramación del evento fiscalizado que se encontraba en negociaciones.
- (x) Como otra medida diferente al proceso de devolución, se otorgaría un beneficio (esto es, un concurso) a quienes hayan comprado sus entradas antes del 3 de marzo de 2025 y no desearan el reembolso.
- (xi) Estaba evaluando los nuevos términos y condiciones para la reprogramación del evento materia de fiscalización, así como, del beneficio antes señalado. Precisó que aproximadamente en la quincena de abril podría estar brindado información a los consumidores sobre ello.
9. Ese mismo día, después de la entrevista, Fun For Fan remitió un correo electrónico reiterando el aforo, el número total de entradas vendidas y la recaudación por la venta de entradas. De manera adicional, adjuntó - entre otros - los contratos suscritos con Joinnus y el artista Joseph Quinn.
10. El 3 de marzo de 2025, a través de la red social *Instagram*, Fun For Fan señaló que aquellos consumidores que optaran por la reprogramación podrían participar de un sorteo para llevarse algunos premios.
11. Mediante escrito del 1 de abril de 2025, Joinnus atendió el requerimiento efectuado mediante la Carta n.º 57-2025-CC3/INDECOPI e informó lo siguiente:
- El aforo total del evento por cada día fue de 7 800 personas y recaudó un total de 223 908,70 soles.
 - Cesó la venta de entradas a pedido del organizador, y próximamente tendría un proceso de devolución.
 - Realizó un adelanto de taquilla (préstamo) a favor del organizador, el cual se saldaría con el recaudo de entradas. Por ello, en caso de que hubiera solicitudes de devolución, Fun For Fan debía abonar un monto que cubra ello.
 - Junto al organizador, emitirían un comunicado sobre el proceso de devolución y la reprogramación del evento.
12. En virtud de la investigación realizada, la Secretaría Técnica emitió el Informe n.º 29-2025-CC3/INDECOPI del 4 de abril de 2025, en la que concluyó que Fun For Fan habría infringido presuntamente los artículos 2, 18, 19 y literal d) del artículo 97 de Código, en tanto (i) no habría llevado a cabo el evento en los términos ofertados; (ii) no habría brindado información sobre el proceso de devolución ni la presunta reprogramación; y, (iii) no habría atendido las solicitudes de devolución. Mientras que el señor Ortiz, en su calidad de gerente general, habría infringido presuntamente los artículos 2, 18, 19 y literal d) del artículo 97 de Código, en el marco de lo establecido en el artículo 111 de la referida norma.
13. Por Resolución n.º 1 del 4 de abril de 2025¹⁰, ratificada a través de la Resolución n.º 27-2025/CC3 del 21 de abril de 2025, la Secretaría Técnica ordenó una medida cautelar e inició un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) en contra de Fun For Fan y el señor Ortiz, en calidad de gerente general de Fun For Fan, por las siguientes presuntas infracciones:

¹⁰ Notificado a ambos administrados el 7 de abril de 2025.

- (i) Al artículo 2 del Código, en tanto Fun For Fan no habría brindado información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.
 - (ii) Al artículo 2 del Código, en tanto Fun For Fan no habría brindado información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.
 - (iii) A los artículos 18 y 19 del Código, en tanto Fun For Fan no habría llevado a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.
 - (iv) Al literal d) del artículo 97 del Código, en tanto Fun For Fan no habría atendido las solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado “Comic Con 25” previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante la no realización del mismo.
 - (v) Al artículo 2 del Código, en el marco de lo establecido en el artículo 111 del mismo cuerpo normativo, en tanto el señor Ortiz no habría brindado información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025, así como, sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento.
 - (vi) A los artículos 18 y 19 del Código, en el marco de lo establecido en el artículo 111 del mismo cuerpo normativo, en tanto el señor Ortiz con dolo o culpa inexcusable no habría llevado a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.
 - (vii) Al literal d) del artículo 97 del Código, en el marco de lo establecido en el artículo 111 del mismo cuerpo normativo, en tanto el señor Ortiz con dolo o culpa inexcusable no habría atendido la totalidad de solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado “Comic Con 25” previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante la no realización del mismo.
14. El 8 de abril de 2025, a través de la red social *Instagram*, Fun For Fan informó que el reembolso iniciaría el 1 de mayo de 2025 mediante la plataforma de Joinnus. Asimismo, indicó que pronto anunciaría a los artistas para la reprogramación y que las entradas serían válidas para la nueva fecha del evento.
15. El 9 de abril de 2025, la Secretaría Técnica emitió la Carta n.º 120-2025-INDECOPI/CC3 mediante la cual citó a Fun For Fan a una reunión virtual para el 10 de abril de 2025. En dicha reunión, el administrado señaló, entre otros, lo siguiente:
- (i) De conformidad con el contrato establecido con Joinnus, tenía un plazo de 15 días hábiles, desde el 1 al 15 de mayo, para que los consumidores puedan efectuar la devolución. No obstante, ello se modificó y las devoluciones se realizarán desde el 1 de mayo hasta la fecha de reprogramación.
 - (ii) Publicó en sus redes sociales un comunicado sobre el proceso de devolución, el cual iniciaría el 1 de mayo de 2025 a través de la plataforma de Joinnus.

- (iii) A la fecha de la entrevista, se presentaron 156 solicitudes de devoluciones, de las cuales 63 se remitieron directamente a su representada a través de redes sociales, y orientaron a los consumidores para presentar su solicitud de devolución. A este grupo de consumidores se les haría el reembolso dentro de los 15 días hábiles ordenados en la cautelar.
 - (iv) Los consumidores podían pedir su devolución mediante Joinnus o directamente a su representada. En caso de ser ante Joinnus, iniciaría el 1 de mayo de 2025; mientras que, de ser ante su representada, se realizaría directamente en sus cuentas bancarias.
 - (v) Los consumidores podían pedir la devolución total o parcial del monto abonado, pues algunos de ellos podrían desear participar de la reprogramación, pero no de las interacciones con los artistas.
 - (vi) Respecto a la no realización del evento, se debió a un incumplimiento del actor Joseph Quinn. Sin perjuicio de ello, está realizando las nuevas negociaciones con otros artistas para la reprogramación, entre estos el actor Tom Hiddleston, quien daría su respuesta a la propuesta en los próximos días.
 - (vii) De conformidad con los términos y condiciones de la página web de Joinnus, esta era la encargada de comercializar las entradas, recaudar y responder la devolución del dinero. Su representada solo era responsable por la realización del evento.
 - (viii) Joinnus indicó que, conforme a su protocolo, se debía recopilar durante 15 días todas las solicitudes de devolución, y luego de ello se realizaría una sola facturación para que el proceso sea ordenado y no afectara la caja de su empresa.
 - (ix) La devolución de entradas podría generar que los consumidores se sintieran afectados, pues cuando quisieran volver a adquirir entradas para la fecha de reprogramación, estas costarían más debido al nuevo artista (Tom Hiddleston).
 - (x) No contaba con una fecha para la presunta reprogramación del evento denominado "Comic Con 25" ni con la contratación de los artistas participantes.
16. Por Resolución n.º 2 del 16 de abril de 2025, ratificada a través de la Resolución n.º 27-2025/CC3 del 21 de abril de 2025, la Secretaría Técnica varió la medida cautelar, en los siguientes términos:

“III. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

RESUELVE: *Variar la medida cautelar impuesta a FUN FOR FAN S.A.C., por la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3, mediante Resolución n.º 023-2025/CC3 del 7 de abril de 2025, a fin de que:*

- (i) *En el plazo máximo de un (1) día hábil, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, habilite de manera inmediata un canal para que los consumidores realicen sus solicitudes de devolución de las entradas adquiridas para el evento denominado "Comic Con 25" que no fue llevado a cabo el 1 y 2 de marzo de 2025.*
Asimismo, en el mismo plazo, el referido canal de devolución tendrá que ser difundido a los consumidores a través de un comunicado en el que se especifique de manera detallada, los procedimientos a seguir, los documentos a presentar, los plazos de atención, así como cualquier otra información que resulte relevante.
Adicionalmente, en el plazo de un (1) día hábil desde su ejecución, deberá informar a la Comisión el cumplimiento de la presente etapa del mandato;
- (ii) *Luego de recibida las solicitudes de devolución, el administrado deberá tramitarlas de manera inmediata, siendo que las mismas deberán estar atendidas en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente del ingreso de la solicitud.*

Cabe precisar que, si a la fecha el administrado cuenta con solicitudes de devolución ingresadas de manera previa a la emisión de la presente resolución, estas deberán ser tramitadas de manera inmediata y cumplir con el plazo de atención detallado en el párrafo anterior.

Asimismo, es pertinente indicar que la atención de las solicitudes implica que en los casos que proceda la solicitud de devolución, Fun For Fan deberá haber realizado todos los trámites correspondientes para que el consumidor pueda disponer efectivamente de su dinero; y,

Deberá remitir a la Comisión un reporte de las solicitudes de devolución presentadas, detallando el estado de su atención y remitiendo los medios probatorios pertinentes que justifiquen lo declarado de acuerdo al siguiente cuadro: ver Anexo 01. La remisión de dicho reporte a la autoridad se efectuará los viernes de cada semana, hasta que complete la totalidad de la atención y el reembolso correspondiente.”

17. El 21 de abril de 2025, a través de la red social *Instagram*, Fun For Fan comunicó que los consumidores podían presentar sus solicitudes de devolución desde dicha fecha mediante un formulario y que el reembolso sería procesado en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de optar por la reprogramación, no sería necesario llenar el formulario.
18. El 20 de mayo de 2025, la Secretaría Técnica emitió la Resolución n.º 3 mediante la cual citó a Fun For Fan a una reunión virtual para el 22 de mayo de 2025. En dicha reunión, el administrado señaló, entre otros, lo siguiente:
 - (i) Se devolvieron entradas a través de Joinnus aproximadamente al 30 %.
 - (ii) Reiteró que, de conformidad con los términos y condiciones de Joinnus, esta era la encargada de las devoluciones correspondientes.
 - (iii) Joinnus era una empresa tiquetera que tenía las herramientas para encargarse de las devoluciones, mas no su representada pues no se encargaba de la venta de entradas ni tenía la capacidad operativa.
 - (iv) Su representada tenía responsabilidad por el evento, pero no por la parte operativa de las devoluciones, la cual era responsabilidad de Joinnus.
 - (v) Los consumidores, al adquirir las entradas, aceptaron los términos y condiciones de Joinnus, y manifestaron su conformidad de que, ante un imprevisto (cancelación o reprogramación), era Joinnus quien asumía la responsabilidad de la devolución.
 - (vi) En otros casos resueltos por Indecopi, se ordenó a la tiquetera realizar la devolución de entradas.
 - (vii) Remitieron a Joinnus una lista de consumidores que solicitaron la devolución y le abonaron una suma de dinero para que pudieran iniciar con las mismas. Luego de ello, Joinnus remitiría el estado de las solicitudes de devolución.
19. El 23 y 30 de mayo y 6 de junio de 2025, Fun For Fan presentó las constancias de depósito de montos de dinero a favor de Joinnus, a fin de que esta procediera con la devolución parcial de las solicitudes de devolución.
20. El 2 de junio de 2025, la Secretaría Técnica emitió la Carta n.º 170-2025-CC3/INDECOPI, mediante la cual citó a Joinnus a una entrevista virtual para el 3 de junio de 2025 a fin de conocer con mayor detalle la información y las acciones adoptadas sobre el evento fiscalizado. No obstante, a través de la Carta n.º 192-2025-CC3/INDECOPI del 3 de junio de 2025, se reprogramó la entrevista para el 5 de junio de 2025. En dicha reunión, Joinnus señaló, entre otros, lo siguiente:

- (i) Su representada era una plataforma de intermediación que ponía a disposición de sus usuarios un espacio para que pudieran crear, utilizar y promocionar sus eventos.
 - (ii) Suscribió un contrato de soporte y desarrollo tecnológico con Fun For Fan, en el cual se establecían las responsabilidades y limitaciones de cada parte. Asimismo, se estableció que el organizador era el responsable de publicitar información sobre alguna cancelación o suspensión del evento, así como efectuar las devoluciones.
 - (iii) Su representada se podía encargar de la gestión de las devoluciones solo cuando el organizador le transfiriera fondos para ello.
 - (iv) El organizador le indicó que el aforo del evento ascendía a 7 800 personas.
 - (v) El organizador le trasladó un total de 133 solicitudes de devolución y su representada recibió directamente 6 solicitudes mediante el Libro de Reclamaciones. Asimismo, Fun For Fan le trasladó fondos para atender dichas solicitudes.
 - (vi) El evento no se canceló, sino que estaba en proceso de reprogramación.
 - (vii) Fun For Fan le envió una relación de solicitudes de devolución que debían ser atendidas por su representada, para lo cual le abonó montos de dinero.
21. Mediante escrito del 24 de junio de 2025, Joinnus atendió el requerimiento efectuado mediante la Carta n.º 215-2025-CC3/INDECOPI e informó lo siguiente:
- (i) En el evento, su participación se limitó únicamente a la emisión y comercialización de entradas.
 - (ii) El organizador remitió cuatro (4) grupos de solicitudes con sus respectivos fondos, las cuales fueron atendidas progresivamente.
 - (iii) El proceso de atención de solicitudes de devolución era el siguiente: (a) recibía del organizador los listados de solicitud junto con la transferencia de fondos, (b) se cargaba cada solicitud en su plataforma para su verificación y posterior procesamiento; (c) validados los datos, se solicitaba el reembolso o extorno a la pasarela de pagos; y, (d) la pasarela de pagos transmitía esa orden al banco emisor de la tarjeta utilizada en la compra y el banco depositaba el dinero.
 - (iv) No había un fondo de reserva para atender las solicitudes de devolución, solo depósitos parciales para atender algunas solicitudes.
 - (v) Al tratarse de un evento reprogramado y no cancelado, no todos los usuarios solicitaron la devolución.
 - (vi) Era responsabilidad del organizador del evento informar a los consumidores sobre el estado de sus devoluciones. Joinnus únicamente proporciona la infraestructura necesaria para viabilizar estos procesos, sin intervenir en la comunicación individual con los consumidores.
22. El 30 de junio de 2025, la Secretaría Técnica emitió la Resolución n.º 5 mediante la cual citó a Fun For Fan y a Joinnus a una reunión virtual para el 3 de julio de 2025. En dicha reunión, Fun For Fan señaló, entre otros, lo siguiente:
- (i) Las definiciones de cada estado de las solicitudes eran las siguientes:
 - a. Pendiente: no se efectuó algún depósito a favor de Joinnus ni dado indicación para realizar la devolución.
 - b. Solicitado a Joinnus: se puso en conocimiento de Joinnus la solicitud y se abonó el dinero correspondiente.
 - c. Solicitado a medio de pago: Joinnus solicitó al medio de pago que se efectúe el reembolso.

- d. Rechazado Dato Bancario: hay datos erróneos del consumidor frente a la tiquetera o el medio de pago.
 - e. Aprobado: el medio de pago aprobó el reembolso y el dinero está en camino a la cuenta del consumidor.
 - f. Reembolsado: el dinero está en la cuenta bancaria del consumidor.
- (ii) Al 3 de julio de 2025, existían 141 solicitudes de devolución equivalentes a S/ [REDACTED]
 - (iii) Los consumidores solicitaron información sobre el estado de sus solicitudes a través de sus redes sociales o correo electrónico y han atendido todos ellos.

Asimismo, Joinnus señaló, entre otros, lo siguiente:

- (i) El caso de devoluciones de Fun For Fan era una situación atípica pues fue reprogramado y no cancelado. Normalmente, su representada activaba un botón de reembolsos en su plataforma para recibir las solicitudes de devolución; no obstante, en el presente caso, ello lo asumió la organizadora.
 - (ii) Luego de recibido el dinero por la organizadora, su representada ingresaba manualmente las solicitudes a su sistema internos; validaba la información y dividía las solicitudes según modalidad de pago y tipo de entrada.
 - (iii) Finalmente, ingresaba manualmente las solicitudes a la pasarela de pago que correspondía. La pasarela podía categorizar la solicitud como aprobado o rechazado (debido a datos bancarios).
 - (iv) Aun cuando en sus sistemas apareciera como estado “reembolsado”, ello no significaba que el consumidor viera el depósito en su cuenta de banco, sino que la pasarela había aprobado la solicitud.
 - (v) Cada pasarela de pago tenía sus propios plazos internos, por lo que, luego de aprobado en la referida plataforma, el consumidor aún no podría ver de manera automática el dinero en su cuenta bancaria.
 - (vi) En caso de rechazo de alguna solicitud, se comunicaban directamente con el consumidor para recopilar nueva información bancaria.
 - (vii) Podía recabar capturas de pantalla de sus sistemas internos en los cuales se advertía que las pasarelas de pago aprobaban las solicitudes; no obstante, dado que era una actividad manual tomaba tiempo realizarla.
23. El 3 de julio de 2025, Joinnus presentó un escrito reiterando sus alegatos expuestos en la entrevista del 30 de junio de 2025, y agregó lo siguiente:
- (i) El aforo general del evento y de cada una de sus actividades, fue establecido por el organizador, en su calidad de responsable directo de la ejecución del evento.
 - (ii) No se activó el botón de reembolso en su plataforma, dado que el evento fue reprogramado.
 - (iii) No cuenta a la fecha del presente informe, con las constancias que acrediten que su representada ha remitido las solicitudes ante la pasarela de pago.
24. El 14 de julio de 2025, la Secretaría Técnica recabó 41 reclamos contra Fun For Fan, presentados ante la Plataforma Integrada de la Subdirección de Atención al Ciudadano del Indecopi (en adelante, PISAC), relacionados a la postergación y/o cancelación del evento “Comic Con 25”, y/o a la falta devolución de las entradas.



25. El 26 de julio de 2025, Fun For Fan presentó un reporte de la cantidad de solicitudes de atención, así como, el estado de cada una¹¹.
26. Ese mismo día, Joinnus presentó un escrito adjuntando tres capturas de pantalla de sus seguimientos de los reembolsos procesados ante las entidades bancarias.
27. El 21 de julio de 2025, la Secretaría Técnica recabó correos electrónicos de 23 consumidores, remitidos a la bandeja infordenunciascc3@indcopi.gob.pe¹² hasta dicha fecha, en los cuales se advierten reclamos por presunta falta de atención de solicitudes de devolución.
28. El 1 de agosto de 2025, la Secretaría Técnica dio por finalizada la etapa de instrucción del presente PAS, emitiendo el Informe Final de Instrucción n.º 24-2025/CC3-ST (en adelante, IFI) con las conclusiones y recomendaciones al presente procedimiento, el cual fue notificado conforme a ley a Fun For Fan y al señor Ortiz el 8 y 9 de agosto de 2025, respectivamente.
29. Ese mismo día, luego de la emisión del IFI, Fun For Fan presentó un escrito a fin de actualizar el reporte de solicitudes de devolución de entradas.
30. El 8 y 22 de agosto de 2025, Joinnus presentó un reporte con un listado de códigos de transacción respecto a algunas solicitudes de devolución; los cuales fueron puestos en conocimiento de Fun For Fan y el señor Ortiz a través de la Resolución n.º 8 del 3 de setiembre de 2025.
31. El 8 de setiembre de 2025, Fun For Fan publicó en su red social “Instagram” un comunicado manifestando que en noviembre de 2025 se realizaría la reprogramación del evento “Comic Con 25”. No obstante, en dicha publicación no se señaló la fecha, local, nuevos artistas ni términos y condiciones de la supuesta reprogramación.

II. CUESTIONES PREVIAS

II.1. Sobre la responsabilidad del organizador de eventos

32. El artículo IV numeral 2 del Código considera como proveedores a aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores¹³.
33. En ese sentido, la noción legal de proveedor comprende a las personas que fabrican o producen los productos, las que actúan como intermediarios (importando, distribuyendo o comerciando), las que contratan directamente con los consumidores y las que finalmente prestan el servicio, siendo que todos los

¹¹ Cabe precisar que este reporte presentado por Fun For Fan S.A.C. es el último a la fecha del presente informe. Anteriormente ha presentado reportes de la cantidad de solicitudes de devolución mediante los escritos del 5, 9, 16, 23 y 30 de mayo, 6, 13, 20 y 27 de junio; 6, 11 y 18 de julio de 2025.

¹² Bandeja de correo electrónica de titularidad de la Comisión de Protección al Consumidor n.º 3. Los correos fueron remitidos entre el 7 de marzo al 15 de julio de 2025.

¹³ Véase el numeral 2 del artículo IV de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



que formen parte de dicha cadena de producción y distribución, pueden resultar responsables por los posibles defectos que presente el producto o servicio prestado a los consumidores.

34. Lo antes expuesto, sin embargo, no implica desconocer que, en la cadena de producción y comercialización, el fabricante, el vendedor, el intermediario y el que finalmente presta el servicio, puedan cumplir roles distintos, de manera que su responsabilidad también puede ser diferente.
35. En el mercado de espectáculos públicos masivos, es común apreciar la existencia de dos agentes: (a) el organizador del espectáculo; y, (b) un comercializador que coloca las entradas en el mercado para su venta al público. La segmentación de las actividades puede justificarse en razones de especialización y eficiencia, pero también en la necesidad de las empresas organizadoras de contar con canales de venta seguros y confiables que permitan captar la preferencia de los consumidores.
36. Adicionalmente, se debe considerar las condiciones de venta de las entradas para un determinado evento, pues en ellas se establecen las obligaciones y responsabilidades de cada parte dentro del proceso de venta.
37. A mayor abundamiento, la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la SPC)¹⁴ ha evaluado la responsabilidad de los organizadores de eventos frente a los espectáculos ofrecidos (ya sea, deber de idoneidad, deber de información, derecho de devolución de los consumidores, entre otros) correspondiéndole el deber como proveedor de adecuar su conducta a las normas de protección al consumidor señaladas en el Código¹⁵.
38. En el presente caso, Fun For Fan manifestó que solamente fue responsable por la organización del evento bajo análisis, mas no por el proceso de devolución; dado que ello le correspondería a Joinnus, en su calidad de distribuidora de entradas. Agregó que, tanto el contrato entablado con Joinnus como los Términos y Condiciones del portal web de la tiquetera, establecían la responsabilidad de Joinnus respecto a la devolución de entradas.
39. Sobre el particular, obra en el expediente el documento denominado “Contrato por Servicios, Soporte y Desarrollo Tecnológicos”, suscrito entre Fun For Fan y Joinnus, en el cual se establece que este último pondrá a disposición los recursos tecnológicos y soporte para la realización del evento (esto es, medios para la venta de entradas). Asimismo, señala expresamente que *“en caso de la cancelación definitiva o suspensión indefinida de alguno de los Eventos, cualquiera sea la causa así sea por causas de caso fortuito o de fuerza mayor, el Organizador se obliga a publicitar la cancelación o suspensión del mismo, debiendo informar la forma y manera de devolver el dinero referente al precio de cada entrada. (...) Será responsabilidad del Organizador la devolución del valor de las entradas al público. (...) éste faculta de manera expresa e irrevocable a Joinnus para que proceda a la devolución del valor de las entradas con el monto de la taquilla”*. Es decir, en caso de suspensión o cancelación del evento, es el organizador quien publica el comunicado correspondiente, informa sobre la devolución (forma y manera), y se responsabiliza por la misma, siendo que la devolución puede

¹⁴ Ver Resoluciones n.º 1158-2019/SPC-INDECOPI y n.º 1041-2024/SPC-INDECOPI

¹⁵ Ver Resoluciones n.º 3486-2018/SPC-INDECOPI, n.º 1158-2019/SPC-INDECOPI y n.º 1041-2024/SPC-INDECOPI

encargársela a Joinnus previa autorización expresa de Fun For Fan y asignando los fondos que sean necesarios.

40. En esa misma línea, de la revisión de los Términos y Condiciones de la página web de Joinnus¹⁶, se advierte que se señala expresamente que el organizador del evento es el único responsable por el cambio de condiciones ofrecidas inicialmente, así como del procedimiento de devolución (proceso y plazos) ante alguna cancelación o postergación, tal como se advierte a continuación:

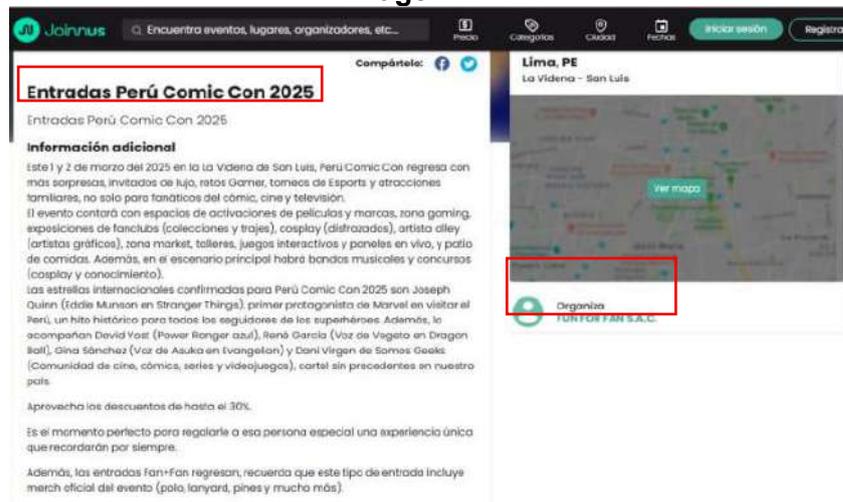
“6. Términos y Condiciones para el acceso al Servicio para los Usuarios

Joinnus opera únicamente como un punto de venta de las entradas del evento, por tanto, no se encarga ni es responsable por la organización del mismo; asimismo, no asume responsabilidad alguna por el aplazamiento, cambio de lugar, cancelación del evento, cualquier cambio de las condiciones iniciales o si el evento cumplió con las expectativas del Usuario o las condiciones ofrecidas en la publicidad difundida por el Organizador; así como por cualquier hecho que ocurra antes, durante o con posterioridad a la celebración del evento.

1. El organizador es el único propietario y coordinador del evento y, como tal, posee el derecho exclusivo de decidir en todas las cuestiones relacionadas con las entradas; es decir, sobre los datos de identificación que coloque en su calidad de organizador, los precios, cantidades disponibles, tiempos de entrega y demás procesos que impliquen la comercialización de las entradas, así como las compensaciones, reembolsos, procedimiento y plazos para las devoluciones, que se puedan generar por la cancelación o postergación del evento, en caso correspondan.” (sic) (subrayado es nuestro)

41. Ahora bien, de conformidad con el Documento de Registro de Información del 21 de febrero de 2025, según la plataforma web de Joinnus, el evento fue organizado únicamente por Fun For Fan:

Imagen n.º 1



42. En tal sentido, se ha constatado que el organizador del espectáculo bajo análisis fue Fun For Fan, mientras que el comercializador que colocó las entradas en el mercado para su venta al público fue Joinnus. Ello, de conformidad con lo expresamente señalado en las condiciones del servicio brindado por Joinnus en su portal web y el contrato de prestación de servicios antes mencionado.
43. Por ello, la responsabilidad de ambos proveedores se encontrará delimitada respecto al tipo de servicio que brindan. Así, conforme a los medios probatorios

¹⁶ Ver <https://www.joinnus.com/termsandconditions>. Consulta del 30 de junio de 2025.

analizados y contrario a lo alegado por el administrado, Fun For Fan era responsable por la idoneidad del servicio, la información sobre el espectáculo ofrecido y el proceso de devolución, pese a que pueda apoyarse en Joinnus previa autorización; mientras que Joinnus lo era por la idoneidad en la comercialización y distribución de las entradas (por ejemplo, la emisión correcta de la entrada, la funcionalidad de la plataforma web de comercialización de entradas, etc.). Cabe precisar que Fun For Fan no ha presentado algún medio probatorio que acredite algo distinto a lo antes expuesto.

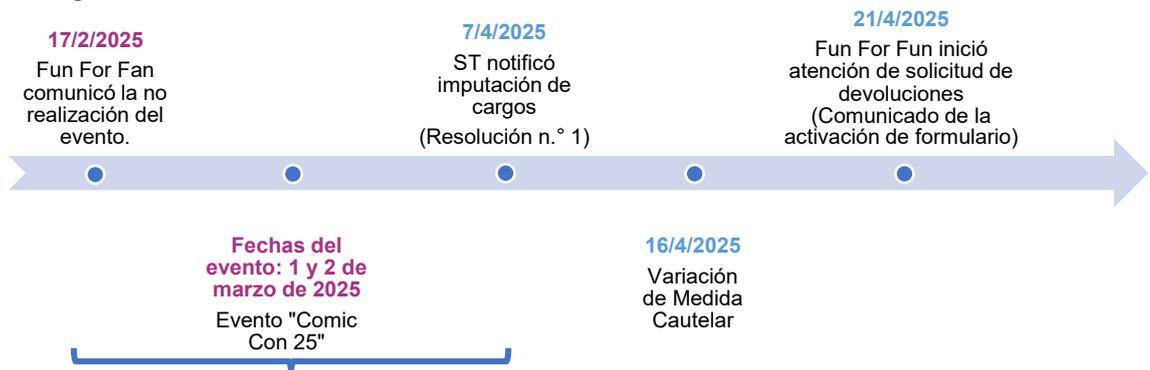
44. En este punto, cabe resaltar que no se trata de exigir que el organizador asuma la ejecución de cada etapa o actividad para la realización del evento; ya que existe la posibilidad de contratar o asistirse de servicios de terceros para la ejecución de sus actividades (por ejemplo, el servicio de distribución de entradas, servicio de limpieza, servicio de seguridad, entre otros). Sin embargo, ello no lo exime de responsabilidad frente a los consumidores por alguna contingencia o incidente que se presente.
45. Al respecto, es importante resaltar que, en principio, el Código no reconoce como proveedores a las personas jurídicas o personas naturales que son contratadas por una empresa para cumplir con los servicios ofrecidos a los consumidores, siendo más bien dicha empresa es la que califica como proveedora y responde por los hechos de terceros contratados para la ejecución de tales servicios. A mayor abundamiento, el artículo 1325 del Código Civil, de aplicación supletoria¹⁷, establece que, quien para ejecutar la obligación se vale de terceros, responde de los hechos dolosos o culposos de éstos salvo pacto en contrario.
46. Al respecto la SPC ha manifestado en anteriores pronunciamientos¹⁸ que el artículo 1325 del Código Civil regula la responsabilidad contractual en obligaciones ejecutadas por terceros, y, supletoriamente, permite analizar la responsabilidad administrativa de un proveedor respecto de hechos que hayan podido efectuar sus subordinados o terceros contratados, quienes no guardan una calificación de proveedor dentro de una relación de consumo.
47. En tal sentido, es importante resaltar que, si bien a la fecha Joinnus realizó la gestión de devolución de algunas entradas, ello se efectuó por encargo de Fun For Fan, conforme consta en los correos electrónicos del 21, 22, 29 y 30 de mayo, y 6 de junio de 2025, presentados por la organizadora. Lo anterior guarda coherencia con la división de obligaciones antes expuesta, la cual prevé que, si bien el proceso de devolución era responsabilidad de Fun For Fan, esta podía encargársela a Joinnus previa autorización expresa y asignando los fondos que sean necesarios.
48. En conclusión, en el caso que nos ocupa, la idoneidad del servicio, la información y la devolución de entradas relacionadas al evento “Comic Con 25”, se encuentran enmarcadas en las obligaciones de Fun For Fan, como organizador de eventos.
49. Por lo expuesto, se procederá a analizar la responsabilidad de Fun For Fan sobre las presuntas infracciones al Código señaladas en el numeral 13 de la presente resolución.

¹⁷ Véase el artículo IX de la Ley n.º 32228 (Código Civil). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

¹⁸ Ver Resoluciones n.º 1035-2020/SPC-INDECOPI y n.º 746-2021/SPC-INDECOPI

II.2. Sobre el periodo de análisis de las presuntas infracciones

50. Previo a analizar las presuntas infracciones en las que habrían incurrido Fun For Fan y el señor Ortiz, es pertinente señalar que, de conformidad con el artículo 107 del Código¹⁹, los procedimientos de oficio en materia de protección al consumidor se inician con la notificación de la imputación de cargos al presunto infractor.
51. En el presente caso, se verificó que no se llevó a cabo el evento el 1 y 2 de marzo de 2025 con los artistas ofrecidos. Asimismo, se advirtió que no se habría cumplido con la entrega de información clara, suficiente y oportuna sobre: (i) el proceso de devoluciones frente a la no realización del evento y (ii) respecto a las nuevas condiciones de la presunta reprogramación; ni se habría atendido las solicitudes de devolución presentadas por los consumidores.
52. Los hechos descritos anteriormente condujeron a que se inicie un procedimiento administrativo sancionador en contra de Fun For Fan y el señor Ortiz, en su calidad de gerente general, debido a que habrían incurrido en presuntas infracciones al Código. Si bien, a la fecha de la presente resolución, Fun For Fan ha iniciado el proceso de devolución y adoptado acciones para su ejecución, ello ha sido producto de una medida cautelar impuesta por la Comisión, tal como ha manifestado el propio administrado²⁰, y es posterior a la notificación de imputación de cargos:



Presuntas infracciones al:

- Deber de idoneidad: no realización del evento
- Deber de información: nuevas condiciones de presunta reprogramación y proceso de devolución
- Derecho de devolución

53. En tal sentido, en la presente resolución se analizarán si los hechos ocurridos antes de la notificación de imputación de cargos (esto es, el 7 de abril de 2025) constituyen infracciones a las disposiciones del Código.

III. ANÁLISIS

III.1. Sobre la presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código a cargo de Fun For Fan

¹⁹ Véase el artículo 107 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

²⁰ Ver el correo del 25 de abril y escritos 2, 9, 16, 23 y 30 de mayo; 6, 13, 20 y 27 de junio; 6 y 11 de julio de 2025.

54. De acuerdo con lo establecido en el artículo 18²¹ del Código, la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido. Por su parte, el artículo 19²² de dicho cuerpo legal dispone que los proveedores son responsables por la idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Asimismo, el artículo 20²³ del Código precisa que la expectativa del consumidor se determina a partir de las siguientes garantías: legal (normas vigentes), explícita (lo ofrecido expresamente) e implícita (fines y usos previsibles, considerando usos y costumbres del mercado). En aplicación de estas normas, los proveedores deben prestar sus servicios en las condiciones ofertadas o previsibles atendiendo a la naturaleza de estos.
55. Sobre los eventos de entretenimiento y espectáculos, como es el caso de conciertos, lo que un consumidor esperaría, dada la naturaleza del servicio, es que este se lleve a cabo respetando los ofrecimientos informados (cumpliendo el horario de inicio y fin, la presentación de artistas, verificación y asignación adecuada de asientos numerados, respeto del aforo, etc.), se pueda acceder en las condiciones ofrecidas al momento de promocionar el evento (accesibilidad al local, verificación de entradas e implementos no permitidos, respeto de horarios de apertura, y zonas adquiridas, etc.), y se desarrolle de forma segura, es decir sin exponer la seguridad de los asistentes (verificación de aforo, ambulancias, personal de primeros auxilios, señaléticas, puertas de escape, etc.).
56. Dicho así, el poder acceder y disfrutar del espectáculo contratado constituye una condición básica para que las expectativas generadas en los consumidores sean satisfechas, por lo que la principal expectativa del consumidor en este tipo de eventos es poder asistir a ellos y que estos se lleven a cabo, caso contrario sus expectativas se verían defraudadas y se habrá configurado una falta al deber de idoneidad.
57. En el caso particular, corresponde evaluar si Fun For Fan cumplió con el deber de brindar el evento denominado "Comic Con 25" en las condiciones ofertadas.
58. Conforme los comunicados publicados por la investigada en redes sociales, se observa que Fun For Fan ofreció a los consumidores realizar el evento denominado "Comic Con 25" el 1 y 2 de marzo de 2025. No obstante, dicho evento no se llevó a cabo debido a la cancelación de Joseph Quinn, uno de los cinco artistas contratados (Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen). Por lo tanto, corresponde verificar la responsabilidad del proveedor sobre este hecho.
59. Conforme al marco legal de idoneidad previamente desarrollado, en el caso concreto, Fun For Fan debía cumplir con la garantía explícita²⁴ a fin de brindar un servicio idóneo, esto es, la realización del evento "Comic Con 25" el 1 y 2 de marzo

²¹ Véase el artículo 18 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

²² Véase el artículo 19 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

²³ Véase el artículo 20 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

²⁴ Véase el artículo 20 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

de 2025 con los artistas ofrecidos. No obstante, no es materia controvertida que dicho evento no se realizó en las fechas ofrecidas.

60. Si bien Fun For Fan alegó que lo anterior se debió a que uno de los cinco artistas canceló su participación, el administrado es una empresa organizadora de convenciones y exposiciones comerciales²⁵ relacionadas con la temática del “comic” y similares, que ha tenido en su haber otros eventos²⁶, posee experiencia en este tipo de negocios, y, por ende, es razonable inferir que conoce los riesgos del mercado, así como las previsiones necesarias que debía tener frente a la cancelación de algún artista. Ello, sobre todo cuando conocía que algunos consumidores adquirieron entradas e interacciones con los otros cuatro artistas²⁷.
61. A mayor abundamiento, la SPC, en casos similares²⁸, ha manifestado que el papel y función que cumple el organizador de eventos; no es solo desde un plano logístico y de ejecución de un determinado acontecimiento artístico, sino también desde el mismo momento de la negociación e implementación; lo cual implica sostener que el nivel de participación de este tipo de empresas involucra la identificación de distintas contingencias que puedan suscitarse en la ejecución de un contrato, debiendo guardar una conducta diligente incluso cuando éstas ocurran.
62. Así, es importante destacar que, un proveedor no puede pretender trasladar a los consumidores las consecuencias de los problemas internos que se puedan presentar en el desarrollo de su actividad, en tanto que la oferta de un producto o servicio en el mercado debe ir acompañada de su compromiso de prestar un bien o servicio idóneo, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y pactadas con las personas que decidan contratar con ellos y en estricta observancia de las disposiciones del Código.
63. En ese sentido, el hecho de que uno de los cinco artistas ofrecidos como parte de un evento cancele su participación no constituye por sí solo una causa imprevisible o caso fortuito que justifique que el proveedor cancele la totalidad del evento. Ello, sobre todo cuando, cabe reiterar, se había ofrecido la presencia de cuatro artistas adicionales en el evento denominado “Comic Con 25” y fueron publicitados en los mismos términos. En consecuencia, se verifica que la cancelación efectuada del

²⁵ Conforme lo advertido en la Consulta RUC de Fun For Fan S.A.C. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>. Consulta del 26 de junio de 2025.

²⁶ De la revisión de la página de Facebook de Fun For Fan S.A.C., se advierte que realizó en el 2023 el evento denominado “Comic Con 23” con la participación de los artistas Karen Fukuhara, Antony Starr, Brandon Routh y Lochlyn Munro; asimismo, en el 2024 realizó el evento denominado “Comic Con 24” con la participación de los artistas Jeff Ward, Walter Jones, Mike Leal, Humberto Vélez.

Ver:

https://www.facebook.com/photo.php?fbid=540840441566855&set=pb.100069227115518.-2207520000&type=3&locale=es_LA

https://www.facebook.com/photo.php?fbid=674507321533499&set=pb.100069227115518.-2207520000&type=3&locale=es_LA

Consulta del 26 de junio de 2025.

²⁷ Fun For Fan S.A.C. vendió trescientas noventa y cinco (395) interacciones con los artistas ofrecidos, de conformidad con el siguiente detalle:

Artista	Cantidad de tiquetes adquiridos
David Yost	149
Joseph Quinn	165
Rene García	60
Gina Sánchez	12
Dani Virgen	9

²⁸ Ver Resolución n.º 2260-2019/SPC-INDECOPI

evento defraudó las expectativas de los consumidores que adquirieron sus entradas.

64. Por otro lado, Fun For Fan señaló que el evento se encuentra postergado, mas no cancelado; dado que está realizando gestiones para contratar nuevos artistas. Al respecto, desde la no realización del evento hasta la fecha de la presente resolución han transcurrido más de seis meses y, pese a ello, no se evidencia ningún medio probatorio que acredite que el proveedor hubiese informado la nueva fecha del evento (reprogramación), artistas participantes, nuevos términos y condiciones, y demás información relevante al respecto.
65. En este punto, es pertinente señalar que el artículo 173 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que consideren pertinentes para acreditar sus alegaciones, es decir, sobre Fun For Fan recae la carga de probar que el evento efectivamente ha sido reprogramado.
66. Por lo tanto, en atención a los medios probatorios y el principio de verdad material, no resulta posible afirmar que el evento fiscalizado se encuentra reprogramado, puesto que no se ha anunciado nueva fecha, local, condiciones, artistas, entre otros datos relevantes necesarios para que el consumidor pueda tomar una decisión informada al respecto.
67. En este sentido, se ha determinado que no existiría una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado, que exima de responsabilidad a Fun For Fan por haber cancelado el evento materia del presente PAS.
68. Por lo expuesto, esta Comisión concluye que Fun For Fan vulneró lo establecido en el artículo 18 y 19 del Código, toda vez que, pese a lo ofrecido, no llevó a cabo el evento denominado "Comic Con 25" para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.

III.2. Sobre la presunta infracción al artículo 2 del Código a cargo de Fun For Fan

69. El artículo 2 del Código establece que el proveedor tiene la obligación de poner a disposición del consumidor toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de modo tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla y permitirles un uso o consumo adecuados. Esta información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada y fácilmente accesible.
70. En ese sentido, el numeral 3 del referido artículo indica que, para analizar la información relevante, se deberá tener en cuenta toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos sustancialmente diferentes, debiéndose examinar si la información omitida desnaturalizaba las condiciones de la oferta.
71. En esa línea, la SPC señala que la información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos, obligaciones y prever posibles contingencias y planear determinadas conductas. Asimismo, dicha instancia ha sido enfática en señalar que la información es un

proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo²⁹.

72. En atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia³⁰.

III.2.1. Respecto a la información brindada sobre el proceso de devolución

73. Ahora bien, corresponde evaluar si en el presente caso Fun For Fan brindó información clara, suficiente y oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.
74. Conforme lo desarrollado anteriormente, el evento “Comic Con 25” fue cancelado debido a la no participación de uno de los cinco artistas ofrecidos.
75. De acuerdo con la información que obra en el expediente, se observa lo siguiente:



76. De la lectura del comunicado del 17 de febrero de 2025³¹, realizado por Fun For Fan en su red social *Instagram*, se advierte que solo se informó la cancelación del evento y, respecto de los consumidores que opten por solicitar la devolución de dinero, se indicó que se anunciaría la fecha de inicio y proceso en la siguiente semana. Sin embargo, en el comunicado del 24 de febrero de 2025³², mediante la

²⁹ Véase la Resolución n.º 3486-2018/SPC-INDECOPI emitida el 12 de diciembre de 2018, mediante la cual se sancionó a la Federación Deportiva Nacional Peruana de Fútbol por haber incurrido en infracción a lo establecido en el artículo 2 del Código, toda vez que no cumplió con brindar a los consumidores información relevante para una adecuada decisión de consumo, dado que omitió informarles la cantidad de entradas destinadas para la venta online realizada el 3 de octubre de 2017, para el evento deportivo “Perú-Colombia”.

³⁰ Véase la Resolución n.º 223-2019/SPC-INDECOPI emitida el 28 de enero de 2019, a través de la cual se desestimó la denuncia contra el Banco de Crédito del Perú S.A. en tanto quedó acreditado que la entidad financiera no se encontraba obligada a informar al denunciante, de manera verbal o escrita, la metodología de cómo se calculan los tres tipos de intereses correspondientes o a consignar dicha información en sus estados de cuenta.

³¹ Documento de Registro de Información del 28 de febrero de 2025.

³² Documento de Registro de Información del 28 de febrero de 2025.



misma red social, Fun For Fun comunicó que el procedimiento recién iniciaría el 1 de mayo de 2025, sin precisar plazos, canal de atención, requisitos, entre otra información relevante.

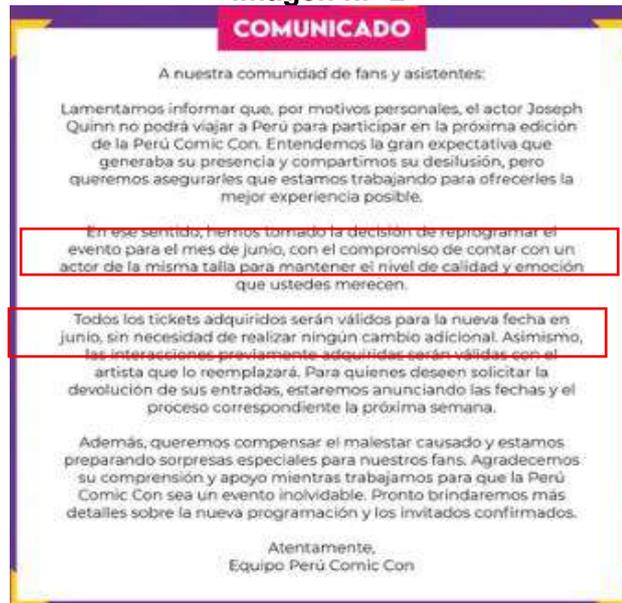
77. Al respecto, los datos referidos al canal de atención, plazo de atención de solicitud y requisitos para solicitar la devolución, constituyen información relevante que debió ser brindada de manera clara, suficiente y oportuna a los consumidores, a fin de que adoptaran una decisión sobre su dinero; más aún cuando el proveedor manifestaba que el evento sería presuntamente reprogramado. Por ello, se verificó que Fun For Fun brindó información que no era clara ni suficiente (no se indicó plazos ni canal), ni oportuna (se precisó luego 63 días calendarios³³, en atención a lo ordenado en la medida cautelar y luego del inicio del presente procedimiento) sobre el proceso de devolución de entradas.
78. Si bien el 8 de abril de 2025, Fun For Fun emitió un comunicado, el cual fue modificado el 21 de abril de 2025, a través del cual informó el canal de atención, requisitos para solicitar el dinero y plazo de atención; ello se realizó de forma posterior a la notificación de imputación de cargos y en atención a la medida cautelar ordenada por la Secretaría Técnica y ratificada por esta Comisión; por lo cual, dicho comportamiento no lo exime de responsabilidad del deber de información analizado en el presente extremo.
79. Por lo expuesto, esta Comisión considera que Fun For Fan vulneró lo establecido en el artículo 2 del Código, toda vez que no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.

III.2.1. Respecto a la información brindada sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación

80. En el presente apartado, corresponde evaluar si Fun For Fan habría brindado información clara, suficiente y oportuna a los consumidores sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación.
81. Conforme lo desarrollado anteriormente, el proveedor manifestó el 17 de febrero de 2025 que el evento sería reprogramado para el mes de junio de 2025:

³³ Se observa que desde la cancelación del evento (17 de febrero de 2025) a la publicación del comunicado del 21 de abril de 2025, transcurrieron 63 días calendario.

Imagen n.º 2



82. Asimismo, el 3 de marzo de 2025, publicó en su red social *Instagram* que para los consumidores que participen de la reprogramación, se realizará un evento especial (sorteo de 4 motos, 4 meet & greet, mercancía oficial y premios sorpresa):

Imagen n.º 3



Imagen n.º 4



83. Al respecto, se observa que el proveedor manifestó que el evento sería presuntamente reprogramado en junio de 2025, no obstante, no señaló nueva fecha, locación, términos y condiciones y nuevos artistas.
84. Cabe reiterar que la información antes indicada tiene carácter relevante y debe ser brindada de manera clara, suficiente y oportuna a los consumidores, a fin de que decidan participar o no en la presunta reprogramación. No obstante, en el presente caso, Fun For Fan brindó información que no era clara ni suficiente ni oportuna sobre la reprogramación, pese a que señaló a los consumidores que el evento había sido reprogramado³⁴.
85. Por lo expuesto, esta Comisión concluye que Fun For Fan vulneró lo establecido en el artículo 2 del Código, toda vez que, no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.

III.3. Sobre la presunta infracción al literal d) del artículo 97 del Código a cargo de Fun For Fan

86. El literal e) numeral 1.1 del artículo 1 del Código³⁵ reconoce como uno de los derechos de los consumidores, la devolución de la cantidad pagada por un producto o servicio, según las circunstancias.
87. De igual manera, el literal d) del artículo 97³⁶ del Código establece que los consumidores tienen derecho a la devolución de la contraprestación pagada,

³⁴ Tal como se mencionó en el punto 31 de la presente resolución, el 8 de septiembre de 2025 a través de la red social Instagram, Fun For Fun emitió un nuevo comunicado sobre una presunta reprogramación. No obstante, en dicho comunicado se persiste en no señalar fecha, local, nuevos artistas ni términos y condiciones de la supuesta reprogramación. Ver: <https://www.instagram.com/p/DOWPX3RETfj/>. Consulta del 8 de setiembre de 2025.

³⁵ Véase el literal 6 del numeral 1.1. del artículo 1 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

³⁶ Véase el literal e) del artículo 97 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar

cuando, por ejemplo, la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

88. Dicha disposición normativa se configura como un derecho básico que tiene el consumidor ante una situación en la cual, por ejemplo, la ejecución de un determinado servicio se vea imposibilitada por la concurrencia de una circunstancia no atribuible a su esfera de responsabilidad. Ante este tipo de supuestos, el consumidor tendrá la posibilidad de obtener la devolución o reembolso de gastos incurridos por el servicio.
89. En el presente apartado, corresponde evaluar si Fun For Fan no habría atendido la **totalidad** de solicitudes de devolución del valor de las entradas presentadas por los consumidores, que corresponden al evento que fue cancelado.
90. De acuerdo con la información que obra en el expediente, se observa lo siguiente:
- (i) Se vendieron 2094 entradas y 395 interacciones con artistas, lo cual suma un total de 2489 tiquetes.
 - (ii) Antes de la notificación de imputación de cargos, Fun For Fan manifestó que se presentaron 150 solicitudes de devolución.
 - (iii) En atención a la medida cautelar, Fun For Fan realizó 3 depósitos de dinero a Joinnus ascendentes a un total S/ [REDACTED], a fin de atender 585 solicitudes de devolución.
 - (iv) De conformidad con el reporte presentado el 1 de agosto de 2025³⁷, se advierte que Fun For Fan manifestó que se presentaron 790 solicitudes de devolución equivalente a 1181 entradas, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro n.º 1

Estado	Cantidad de solicitudes	Cantidad de tiquetes
Aprobado	362	519
Solicitado a Joinnus	81	119
Solicitado a Medio de Pago	186	282
Reembolsado	2	2
Rechazado Datos Bancarios	10	14
Pendiente	149	245
Total	790	1181

- (v) 1 solicitud del señor [REDACTED] equivalente a 3 entradas por el valor de S/ 115, que habría sido procesada por Joinnus³⁸.
- (vi) Siete solicitudes de devolución atendidas directamente por Joinnus, de conformidad con el siguiente detalle:

el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

³⁷ Último reporte presentado por Fun Fon Fan S.A.C.

³⁸ [REDACTED]

Cuadro n.º 2

Consumidor	Cantidad de solicitudes	Cantidad de tickets
	2	4 ³⁹
	1	1
	1	2
	1	4
	1	2
	1	1
Total	7	13

(*) Dichos consumidores están dentro del reporte del 6 de julio de 2025

- (vii) 24 consumidores cuyas solicitudes figuran como ingresadas en las pasarelas de pago de Amex y Diners.
- (viii) Correos electrónicos remitidos por 23 consumidores afectados vinculados a la falta de devolución de las entradas a la Comisión de Protección al Consumidor.
- (ix) 41 reclamos presentados contra Fun For Fan, en el cual los consumidores manifiestan haber solicitado el reembolso de su dinero por la no realización del evento.
91. Previo a comenzar el análisis, es pertinente precisar que se advierte que en el evento fiscalizado se vendieron dos tipos de tickets: (i) las entradas al evento, que permitían el ingreso al local; y (ii) las interacciones con artistas, que podían ser fotografías, autógrafos o *meet & greet*⁴⁰. En tal sentido, el presente caso, se evaluará respecto a la cantidad de entradas vendidas a los consumidores.
92. Ahora bien, de la información antes detallada, se verifica que antes de la notificación de imputación de cargos, Fun For Fan tenía conocimiento de 150 solicitudes de devolución; sin embargo, no precisó los datos de los consumidores que permita identificarlos ni presentó medio probatorio que acredite la devolución de dichas entradas.
93. En este punto, es menester recordar que el artículo 173 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que consideren pertinentes para acreditar sus alegaciones, es decir, sobre Fun For Fan recae la carga de la prueba de probar sus afirmaciones. En tal sentido, correspondía a Fun For Fan presentar los medios de prueba que permitan verificar la atención de las solicitudes de devolución.
94. Ahora bien, posterior al inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, se recabó mayores elementos de prueba sobre el procedimiento de devolución de entradas; y se obtuvo una nueva cantidad de solicitudes de devolución de tickets:

³⁹ 2 entradas con el código 90301F8736551368B936 y 2 entrada con el código 79CBefd9A0442F5BCACC.

⁴⁰ De conformidad con Daniella Pirilli, el Meet & Greet "(...) consiste en una reunión de un artista en particular con sus seguidores, es como un encuentro de „acceso VIP“, donde grupos de fans, son seleccionados por medio de diferentes métodos, para poder asistir y conocer a su personaje favorito". Ver en <https://racimo.usal.edu.ar/5921/1/P%C3%A1ginas%20desde5000253825-Meet%20and%20greet%20%20la%20imagen%20que%20generan%20los%20artistas%20en%20sus%20p%C3%ABlcos.pdf>

Cuadro n.º 3

Concepto	Cantidad de tiquetes
Tiquetes vendidos	2489
Aprobado	519
Solicitado a Joinnus	119
Solicitado a Medio de Pago	282
Reembolsado	2
Rechazado Datos Bancarios	14
Pendiente	245
Atendidos directamente por Joinnus	7 ⁴¹
Restante (sin solicitud de devolución)	1301

95. Si bien Fun For Fan realizó 3 depósitos de dinero a Joinnus para atender 585 solicitudes de devolución, del cotejo de la información presentada por la organizadora y la tiquetera, se advierte que existe una inconsistencia respecto al consumidor [REDACTED]. Ello, dado que en el reporte de Fun For Fan, solo figura autorizada 1 solicitud de devolución por el valor de 4 tiquetes; no obstante, en el reporte de Joinnus se observan 2 solicitudes de devolución por el valor de 3 y 4 tiquetes, respectivamente:

Cuadro n.º 4

Reporte de Fun For Fan (18/7/2025)	Reporte de Joinnus (3/7/2025)	Observación de la ST
1 solicitud = 4 tiquetes	1 solicitud = 4 tiquetes	Se advierte que el reembolso fue autorizado por Fun For Fan
	1 solicitud = 3 tiquetes	No obra medio probatorio que acredite que el reembolso fue autorizado por Fun For Fan.

96. Por ello, con lo antes descrito, se advierte que el dinero abonado para atender 585 solicitudes de devolución involucró una solicitud que no estaba dentro del grupo de solicitudes autorizadas; lo cual no permite generar certeza de uso de los fondos asignados. Mas aun cuando Joinnus manifestó que las devoluciones se realizan previa autorización y asignación de fondos. Ahora bien, dicho consumidor podría resultar ser un caso aislado; no obstante, Fun For Fan no ha presentado documentación que acredite ello.
97. Sin perjuicio de ello, a fin de contar con mayores elementos sobre el estado de las devoluciones, mediante Carta n.º 215-2025-CC3/INDECOPI del 10 de junio de 2025, la Secretaría Técnica a requirió a Joinnus, en su calidad de distribuidora de entradas, entre otros, que: (i) señale la cantidad de entradas que fueron puestas a la venta para el evento; y, (ii) la cantidad detallada de solicitudes de devolución, adjuntando la documentación que acredite sus afirmaciones (constancias de pago, voucher, transferencias, entre otros).
98. Si bien Joinnus manifestó que a la fecha no cuenta con las constancias de depósito, presentó 3 capturas de pantalla de las pasarelas de pago de Amex y Dinners, en las cuales se advirtió 23 solicitudes ingresadas a las pasarelas de

⁴¹ Cabe precisar que no se incluye a los consumidores Gino Hernani Vitteri Soto, Jorge Luis Huerta Solari y María Paula Sánchez Guerra, en tanto, las mismas están dentro del concepto de "Pendiente" del Cuadro n.º 1.



pago y que solamente se está a la espera de que el banco abone a la cuenta del consumidor el dinero de los tiquetes. En ese caso, corresponde tenerlas por atendidas dado que obra medios probatorios que generan certeza sobre la devolución. Asimismo, se observa que solo en una solicitud⁴² adicional no se ha podido identificar al consumidor que la presentó, pese a la revisión de los reportes presentados por Fun For Fan y Joinnus, por lo cual, no se considera como atendida.

99. Asimismo, Joinnus presentó dos reportes en los que presuntamente habría atendido las solicitudes de devolución; no obstante, de la revisión del reporte del 8 de agosto de 2025 no es posible identificar a los consumidores pues no se consignó los datos personales, y los códigos de transacción señalados en el documento no coinciden con los reportes antes analizados. Asimismo, de la revisión del reporte del 22 de agosto de 2025 no se adjuntó las constancias o imágenes de la pasarela de pagos que genere certeza sobre el estado de las devoluciones.
100. Cabe precisar que, de haberse presentado la totalidad de solicitudes procesadas en las pasarelas de pagos (capturas de pantalla de dichos sistemas), se podría haber evaluado si las solicitudes de devolución reportadas por Fun For Fan fueron gestionadas. Sin perjuicio de ello, es importante mencionar que el sustento documental requerido desde el inicio de la investigación, no se agota en proporcionar vouchers de transferencias, sino en la presentación de diferentes medios probatorios que, en conjunto, generen convicción sobre el efectivo reembolso de la totalidad de entradas. Sin embargo, a pesar de haberle señalado al administrado que no había presentado información suficiente, este solamente acreditó la efectiva devolución de 34 tiquetes.
101. Con la información que obra en el expediente, no se puede verificar quienes fueron los 150 consumidores que solicitaron, antes de la imputación de cargos, la devolución de sus entradas. Asimismo, aun cuando se desplegaron acciones, luego de iniciado el presente procedimiento, se advirtió que la cantidad de solicitudes aumentó y no se encuentran atendidas.
102. En consecuencia, esta Comisión concluye que Fun For Fan vulneró lo establecido en el literal d) del artículo 97 del Código, toda vez que no atendió las solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado "Comic Con 25" previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante la no realización de este.

III.4. Sobre la presunta infracción a los artículos 2, 18, 19 y literal d) del artículo 97 del Código, en el marco del artículo 111 de la referida norma a cargo del gerente general de Fun For Fan

103. El artículo 111⁴³ del Código señala que, de acuerdo con la naturaleza de la conducta infractora, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor también son responsables en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.

⁴² Con Código de autorización 262500, señalado en el escrito del 18 de julio de 2025 presentado por Joinnus S.A.C.

⁴³ Véase el artículo 111 de la Ley n.º. 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>.

104. En ese sentido y conforme a la jurisprudencia de la SPC, la determinación de esta responsabilidad de las personas naturales requiere la concurrencia, en principio, de las siguientes condiciones: (a) que un proveedor incurra en una infracción del Código; (b) que la persona involucrada se desempeñe en la dirección, administración o representación del proveedor infractor; y, (c) que dicha persona participe en el planeamiento, realización o ejecución de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable⁴⁴.
105. La participación de las personas que ejercen la dirección, administración o representación del proveedor puede realizarse en dos modalidades: mediante una acción concreta o a través de una omisión. Asimismo, ambas modalidades requieren que se evalúe si se realizó dicha participación con componente de dolo o culpa inexcusable.
106. Al respecto, cabe resaltar que el artículo 152⁴⁵ de la Ley General de Sociedades establece que la administración de la empresa está a cargo del directorio y de uno o más gerentes. Específicamente, el artículo 188⁴⁶ de la referida ley señala que, salvo disposición distinta, el gerente general tiene, entre otras, la atribución de celebrar y ejecutar los actos y contratos ordinarios que corresponden al objeto social del proveedor.
107. Asimismo, el artículo 14⁴⁷ de dicha norma indica que, salvo estipulación en contrario, el gerente general goza de todas las facultades de realizar y suscribir todos los documentos públicos y/o privados requeridos para el cumplimiento del objeto de la empresa.
108. Por lo expuesto, el gerente general cuenta con todas las facultades para la ejecución de todo acto y/o contrato necesario al objeto de la sociedad; en consecuencia, el gerente general tiene la función de supervisar y asegurar que se cumplan las actividades vinculadas con la realización del objeto social.
109. En el presente caso, por Escritura Pública del 13 de noviembre de 2024, a través de la partida registral n.º 15124177, Asiento B00001, se modificó la partida registral de Fun For Fan y, entre otros actos, se nombró al señor Ortiz como su gerente general. Cabe precisar que, de acuerdo con la información de Registros Públicos, el señor Ortiz ha ostentado este cargo desde dicha fecha a la actualidad.
110. Es así como, se advierte que durante el periodo que el señor Ortiz ha ostentado la calidad de gerente general, sucedieron los siguientes hechos en torno a la no realización del evento, la información sobre el proceso de devolución y presunta reprogramación, y la ejecución del proceso de devolución:

⁴⁴ Ver Resolución n.º 0719-2023/SPC-INDECOPI del 15 de marzo de 2023.

⁴⁵ Véase el **artículo 152 de la Ley n.º 26887 (Ley General de Sociedades)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

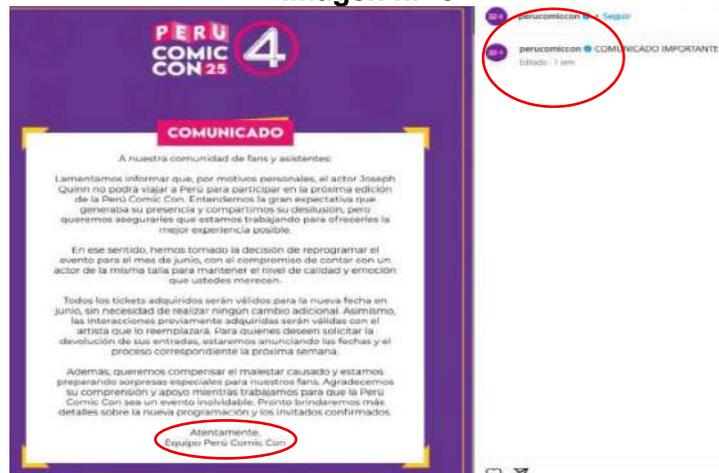
⁴⁶ Véase el **artículo 188 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

Véase el **artículo 188 de la Ley n.º 26887 (Ley General de Sociedades)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

⁴⁷ Véase el **artículo 14 de la Ley n.º 26887 (Ley General de Sociedades)**. Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

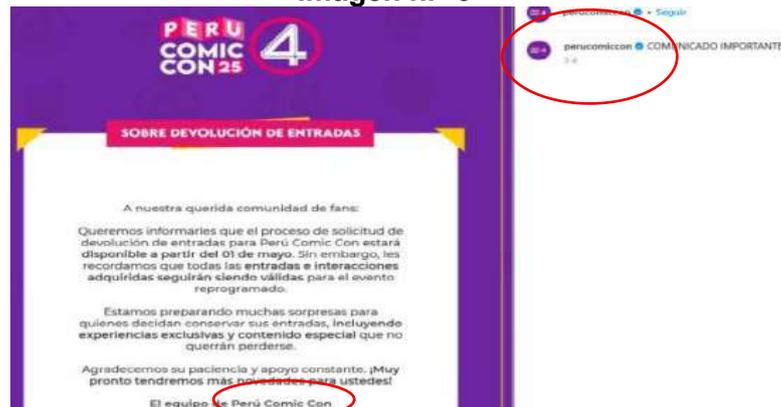
- (i) El 2 de octubre de 2024, Fun For Fan suscribió un contrato con el artista Joseph Quinn, a fin de que participe en el evento programado para el 1 y 2 de marzo de 2025.
- (ii) El 25 de noviembre de 2024, Fun For Fan suscribió un contrato con Joinnus para la prestación de servicios de distribución de entradas.
- (iii) El 17 de febrero de 2025, se verificó que el proveedor comunicó en su red social *Instagram* la presunta reprogramación del evento para junio del 2025. Asimismo, indicó que, respecto de quienes soliciten su devolución, se les informaría en la siguiente semana:

Imagen n.º 5



- (iv) El 24 de febrero de 2025, mediante la misma red social, el proveedor señaló que el proceso de devolución iniciaría a partir del 1 de mayo de 2025:

Imagen n.º 6



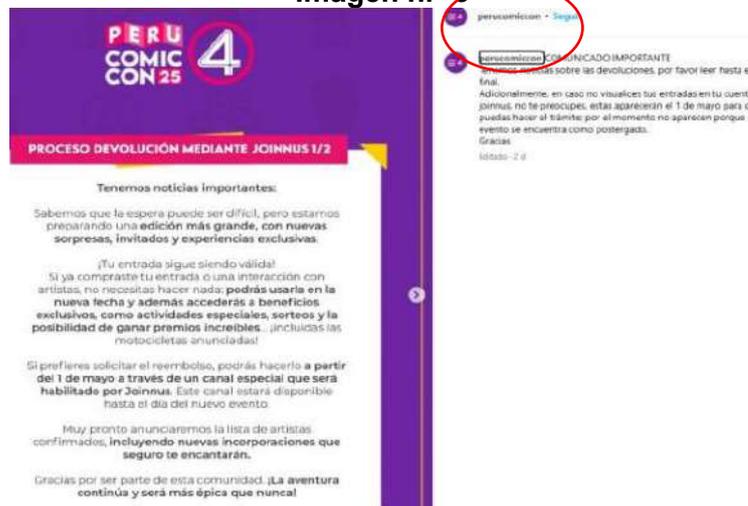
- (v) El 3 de marzo de 2025, Fun For Fan manifestó que los consumidores que no pidan la devolución podrían acceder a un concurso, el cual se ejecutaría en el evento reprogramado; asimismo, indicó que informaría en los próximos días los términos y condiciones:

Imagen n.º 7



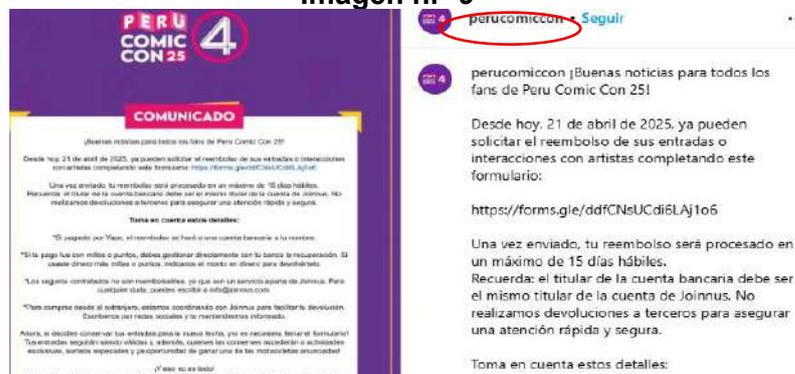
(vi) El 8 de abril de 2025, en la red social *Instagram* del proveedor, reiteró que las solicitudes de devolución iniciarían el 1 de mayo de 2025 a través de la plataforma de Joinnus:

Imagen n.º 8



(vii) El 21 de abril de 2025, en la red social *Instagram* del proveedor, habilitó un formulario para ingresar solicitudes de devolución, y precisó que las mismas serían atendidas en un plazo de 15 días hábiles:

Imagen n.º 9



(viii) En las entrevistas del 12 de marzo, 9 de abril y 20 de mayo de 2025, el señor Ortiz manifestó tener conocimiento de la cancelación del artista, de las

solicitudes de devolución y de los depósitos de dinero para atender parcialmente las solicitudes. Asimismo, aseguró que la fecha de reprogramación sería en junio de 2025.

111. Ahora bien, de conformidad con lo establecido la Partida n.º 15124177 de Fun For Fan y la Ley General de Sociedades citada precedentemente, el señor Ortiz, al ser responsable de la administración de dicha empresa, tenía la función de supervisar y asegurar que se cumplan las actividades vinculadas con la realización del objeto social de la referida empresa ⁴⁸, incluidas la de supervisar y asegurar que el evento de realice en la fecha y condiciones pactadas, brindar información sobre la presunta reprogramación y el proceso de devolución de entradas, así como, ejecutar la devolución de la totalidad de entradas adquiridas por los asistentes al evento denominado “Comic Con 25”.
112. Respecto a la no realización del evento, se advierte que el señor Ortiz tenía conocimiento de la cancelación de la participación del artista y del contrato suscrito con Joinnus, a través del cual su representada asumió la responsabilidad frente ante cualquier cancelación o reprogramación del evento fiscalizado. Asimismo, en su calidad de gerente general, debió adoptar las medidas necesarias para actuar ante cualquier contingencia en la realización del evento.
113. Por otro lado, respecto a la información clara, suficiente y oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento, así como, sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación, de manera expresa en las entrevistas sostenidas por la Secretaría Técnica, el señor Ortiz manifestó expresamente que estaba gestionando la presunta reprogramación, y que se brindaría información a los consumidores sobre las nuevas condiciones (fecha, lugar, artistas, entre otros). Asimismo, señaló que tenía conocimiento de las publicaciones sobre el proceso de devolución. De igual manera, durante su gestión se dio la cancelación de evento, por lo cual, le correspondía adoptar las medidas para asegurar la devolución de la totalidad de entradas ante la cancelación del evento que generó que el servicio ofrecido no se brindara.
114. Ahora bien, lo que corresponde es analizar si existió o no intención de parte del representante de Fun For Fan de generar un perjuicio para un tercero en la participación en la comisión de la conducta infractora y determinar si existen indicios que impliquen un nexo causal entre la acción u omisión del señor Ortiz y la conducta infractora atribuida a Fun For Fan en la no realización del evento, falta de información sobre su presunta reprogramación y el proceso de devolución, así como, la falta de atención de la totalidad de solicitudes de devolución. En ese entendido, de la revisión de los actuados que obran en el expediente, no se han advertido indicios de la configuración del supuesto de dolo en la conducta imputada al señor Ortiz.
115. Por su parte, respecto a la configuración de la culpa inexcusable, cabe mencionar que se analizará si hubo un acto negligente por parte del representante de Fun For Fan y no la intencionalidad. Así, un acto negligente sería, por ejemplo, no cumplir con observar reglas básicas, ordinarias o esenciales derivadas de la actividad económica de Fun For Fan, como la realización de espectáculos, que

⁴⁸ De acuerdo con el objeto social de Fun For Fan, la sociedad tiene por objeto dedicarse, entre otros, a la: “(...) “la organización de evento (...) Organización de todo tipo de eventos sociales y espectáculos artísticos, musicales, publicitarios y deportivos, así como talleres de música, conciertos.”

implica que, ante la organización de un evento y su presunta reprogramación, el gerente general actúe con la diligencia mínima para: (i) asegurar la realización del evento en los términos pactados, (ii) comunicar las nuevas condiciones de la reprogramación y el proceso de devolución, para quienes opten por ello, (iii) recabar las solicitudes de devolución y (iv) efectuar los reembolsos.

116. Así, la omisión de realizar dichas funciones habría contribuido a la realización o ejecución de infracciones en materia de protección del consumidor vinculadas a actividades del objeto social de Fun For Fan⁴⁹, pues, en caso de que el gerente general cumpliera con sus funciones de gestión y supervisión, la infracción o infracciones principales podrían haber sido evitadas.
117. En ese sentido, cabe reiterar que en el presente caso existe un incumplimiento a cargo de Fun For Fan de los artículos 2, 18, 19 y literal d) del artículo 97 del Código, pues a pesar de tener la obligación de asegurar la realización del evento fiscalizado, brindar información sobre la presunta reprogramación y proceso de devolución, y de atender las solicitudes de devolución las entradas a los consumidores afectados por la no realización del evento, no remitió información de las medidas necesarias que tomó frente a la no realización del evento, ni acreditó que la información brindada a los consumidores sobre la presunta reprogramación y proceso de devolución hubiese sido clara, suficiente y oportuna; tampoco, aseguró la efectiva devolución de la totalidad de solicitudes.
118. En tal sentido, habría quedado acreditada la concurrencia de las tres (3) condiciones para determinar la responsabilidad solidaria del señor Ortiz mencionadas en el párrafo 103 de la presente resolución, toda vez que:
 - a) Fun For Fan incurrió en infracción a lo establecido en el artículo 2, 18, 19 y literal d) del artículo 97 del Código, toda vez que (i) no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento fiscalizado, así como, sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del mismo; (ii) no llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen; y, (iii) no atendió las solicitudes de devolución presentadas por el valor de las entradas adquiridas por los consumidores.
 - b) El señor Ortiz se desempeñó como gerente general de Fun For Fan durante el período en el que se habría ejecutado las infracciones imputadas.
 - c) El señor Ortiz, en representación de Fun For Fan, participó de la ejecución de las conductas infractoras con culpa inexcusable, pues, (i) no cumplió con asegurar la ejecución del evento fiscalizado; (ii) no aseguró que los consumidores reciban información clara, suficiente y oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución y la no realización del evento; y, (iii) no atendió las solicitudes de devolución.
119. Por ende, el señor Ortiz no podría eximirse de su responsabilidad de haber omitido el cumplimiento de obligaciones tan importantes y fundamentales en el presente caso como lo son ejecutar el evento ofrecido, informar sobre la presunta reprogramación y el proceso de devolución, y el efectuar las acciones necesarias para la devolución de la totalidad de las entradas de un evento cancelado y que afectó a los consumidores que adquirieron sus entradas, funciones que formarían

⁴⁹ Ver pie de página 47.

parte de sus responsabilidades esenciales en su calidad de gerente general de Fun For Fan.

120. En consecuencia, esta Comisión concluye que el señor Ortiz, en su calidad de gerente general, vulneró lo dispuesto en los artículos 2, 18 y 19 y literal d) del artículo 97 del Código, en el marco de lo establecido lo dispuesto por el artículo 111 de dicho normativo, toda vez que participó con culpa inexcusable en el hecho referido a que:
- (i) no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025, así como, sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento;
 - (ii) no llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen; y,
 - (iii) no atendió la totalidad de solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado “Comic Con 25” previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante su no realización.

IV. MEDIDA CORRECTIVA

121. En el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita⁵⁰.
122. En el presente caso, se acreditó que Fun For Fan, a pesar de tener la obligación de devolver la totalidad las entradas a los consumidores afectados por la cancelación del evento ofertado, no remitió información que demuestre que hizo efectiva tal devolución, existiendo solicitudes de devolución pendientes. Por tal motivo, esta Comisión considera que corresponde ordenar una medida correctiva a fin de que Fun For Fan asegure la devolución de la totalidad de las entradas vendidas:
- En un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución final, deberá cumplir con efectuar la devolución del total de entradas vendidas por el evento denominado “Comic Con 25” (con o sin solicitud de devolución) con los intereses legales correspondientes. En caso ya se haya iniciado el trámite devolución de entradas a algún consumidor y esté pendiente únicamente la entrega del dinero por temas relacionados a la pasarela de pagos, entidades financieras o similares, deberá justificarlo y presentar la documentación que acredite ello (tal como, constancia de devolución, voucher, entre otros).
 - Vencido el plazo anterior, deberá remitir a la Comisión un reporte (formato Excel editable) en el que se detalle de todas las personas que adquirieron una entrada, indicando los montos pagados, tipo de entrada y tipo de venta (virtual o físico); especificando el monto y estado de aquellos (devuelto o en trámite por temas relacionados a la pasarela de pagos, entidades financieras

⁵⁰ Véase el artículo 105 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

o similares; en un plazo máximo de cinco días hábiles. Dicha información será remitida en formato Excel con el siguiente formato de columnas:

n.º	Nombre del cliente	DNI del cliente	Número de teléfono del cliente	Cantidad de entradas compradas	Monto pagado por las entradas	Tipo de venta (virtual o físico)	Fecha de solicitud de reembolso (de ser el caso)	Estado de reembolso (devuelto o en trámite por temas relacionados a la pasarela de pagos, entidades financieras o similares)	Fecha de reembolso	Fecha de comunicación al consumidor del reembolso/rechazo	Monto devuelto S/
-----	--------------------	-----------------	--------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	--	--	--------------------	---	-------------------

123. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código⁵¹, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en el incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT.

V. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

124. El artículo 112 del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio podrá atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar⁵².

125. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG, así como lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM (en adelante, Decreto Supremo), publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

126. En el Anexo del Decreto Supremo se establece que la multa preliminar (M) está en función de la multiplicación de una multa base (m) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (F), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (M) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (M^*).

127. En tal sentido, la multa base (m) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza uno de los siguientes dos tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos, o (ii) método *ad-hoc*.

128. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres características: (i) se

⁵¹ Véase el artículo 177 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

⁵² Véase el artículo 112 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

desarrolle por un periodo menor a dos años, (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

129. En el caso concreto, las infracciones de los administrados son las referidas a la vulneración de los artículos 2, 18 y 19 y el literal d) del artículo 97 y 111 del Código y se desarrollaron en un periodo menor a dos años. Sin embargo, de la información provista en el expediente, se advierte que Fun For Fun puso a disposición las entradas mediante módulos de ventas y página web de Joinnus, lo que le permitía tener un alcance a nivel nacional, por tanto el cálculo de la multa base (m) será bajo el método ad-hoc (método clásico).
130. Conforme a lo señalado, esta Comisión procede a graduar la sanción teniendo en consideración lo siguiente:

V.1. No brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento “Comic Con 25”

a) Estimación de la multa base (m)

131. Según lo señalado en el numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (m) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor β (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor p (probabilidad de detección).
132. En el presente extremo, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de beneficio ilícito por costos evitados, dado que el administrado no implementó las medidas o mecanismos necesarios que le hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, esto es, informar a los consumidores, de forma clara, suficiente y oportuna sobre las medidas adoptadas para la atención de las solicitudes de devolución de entradas al evento cancelado.
133. Ahora bien, para la valoración de dicho costo evitado se empleó como parámetro referencial el costo de contratar un *especialista legal* cuya función principal le hubiese permitido al administrado conocer la normativa vigente y así, efectuar las acciones necesarias para informar de manera oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución de las entradas adquiridas.
134. Según fuentes consultadas, el costo asociado a la contratación de dicho profesional es de S/ 8 209.00⁵³ mensuales y, al considerar que su contratación sería de un mes, tiempo suficiente para el cumplimiento de sus labores como la revisión y modificación en la información a brindar a los consumidores, el costo evitado asciende a S/ 8 209.00, siendo este el factor β en este extremo.
135. Es importante mencionar que no se está afirmando que el administrado carezca de dicho servicio, pues es posible que los tenga, sino que el costo de contratar este servicio profesional es un parámetro o referente que utilizar, a fin de calcular el costo evitado como consecuencia de la infracción administrativa⁵⁴.

⁵³ Según el portal público del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (<https://micarrera.trabajo.gob.pe/todos-3/>), se tomó la remuneración mensual de S/ 8 209 para profesionales de Derecho de 30 años a más.

⁵⁴ Cabe señalar que dicho criterio ha sido confirmado por la SPC en la Resolución n.º 3397-2024/SPC-INDECOPI respecto a la Resolución Final n.º 005-2024/CC3, así como la Resolución 0076-2025/SPC-INDECOPI respecto a la Resolución Final n.º 001-2024/CC3.

- **Probabilidad de detección (p)**

136. El factor (p) recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.
137. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta⁵⁵ en la medida que el administrado brindó información confiable, completa y accesible a la Autoridad, con la cual pudo analizar el fondo de la controversia. En esa medida, el factor (p) asume el valor de 49.94 %⁵⁶, por lo que la multa base (m) se estima en 3.07 UIT⁵⁷.

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

138. Por otro lado, el Decreto Supremo establece que, de generarse una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores, los Órganos Resolutivos deben aplicar la circunstancia agravante correspondiente, con un valor de 30 %⁵⁸, sin discriminar situaciones especiales pues establece este factor de manera general.
139. En la medida que se han identificado a 525 consumidores afectados⁵⁹ por la falta de información sobre el proceso de devolución dada la cancelación del evento, se evidencia una afectación colectiva, por lo que corresponde aplicar el agravante en mención.
140. En consecuencia, la multa preliminar (M) asciende a 3.99 UIT⁶⁰.

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

⁵⁵ Para determinar el valor p es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo:

n.º	Características			Nivel
1	Acciones que conlleven a un ocultamiento de información	Clandestinidad informalidad	/ Acciones no programadas de supervisión o fiscalización	Bajo
2	Denuncias de terceros	Reportes de terceros	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa	Medio
3	Autoreporte	Acciones programadas de supervisión y fiscalización	Información confiable, completa y de fácil acceso	Alto

⁵⁶ Según el nivel de probabilidad (p) escogido, se considera el valor del (p) del cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 y CC3
Baja	23.19 %
Media	37.40 %
Alta	49.94 %

⁵⁷ Multa base (m) = β/p = costo evitado / probabilidad de detección = S/ 8 209.00 / 0.4994 = S/ 16 437.73.
Multa en UIT (2025) = S/ 16 437.73/ S/ 5 350.0 = 3.07 UIT.

⁵⁸ Referida al agravante (f_6) contenida en el cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo:

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

⁵⁹ De acuerdo con los reportes remitidos por el administrado y Joinnus sobre las solicitudes de devolución. Dicho monto resulta ser la cantidad total de consumidores que adquirieron entradas para el evento "Comic Con 25", dado que, un consumidor pudo adquirir distintos tipos de entradas que ofreció Fun For Fan.

⁶⁰ Multa preliminar (M) = $m \times F$ = 3.07 x (1+ 30 %) = 3.99 UIT.

141. En este extremo, se analizó si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función al monto máximo a imponer en términos de UIT (450 UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora (% ingreso total)⁶¹. Por tanto, la multa final (M^*) esta expresada de la siguiente manera:

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

142. En el presente caso, Fun For Fan no ha remitido información de los ingresos anuales declarados ante la Autoridad Tributaria (SUNAT). Por ello, se emplearon los datos registrados en el “Padrón SUNAT 2023”⁶², elaborado por la Oficina de Estudios Económicos (OEE) del Indecopi, para determinar el tamaño de empresa, siendo este una pequeña empresa.

143. De esta manera, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código⁶³, la multa a imponerse a una pequeña empresa no podrá superar el 20 % de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, correspondientes al ejercicio inmediato anterior a la emisión de la resolución de primera instancia, por lo que la multa a imponer a Fun For Fan no podrá superar las 340.0 UIT⁶⁴.

144. Es así como, se comparan los valores de la multa preliminar (M), 3.99 UIT y el tope legal, en términos de ingresos totales, 340.0 UIT, para escoger el valor mínimo entre estos:

$$M^* = \text{Mín} \{3.99, 340.0\}$$

$$M^* = 3.99 \text{ UIT}$$

145. Conforme a lo señalado, corresponde imponer una sanción de 3.99 UIT a Fun For Fan por este extremo.

V.2. No brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento denominado “Comic Con 25”

a) Estimación de la multa base (m)

146. En el presente extremo, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de beneficio ilícito por costos evitados dado que el administrado no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento.

⁶¹ El tope legal por ingresos es sólo aplicable a los administrados cuyo tamaño de empresa es micro o pequeña empresa, dado que el artículo 110 del Código, indica que, si este es clasificado como una microempresa, la multa final no podrá ser mayor al 10 % del nivel de ingresos por ventas del año inmediato anterior a la emisión de la resolución final, y en el caso se clasifique como pequeña empresa, el tope a considerar es del 20 % de su facturación anual.

⁶² Si bien corresponde evaluar los ingresos por ventas del año fiscal 2024, la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi, a la fecha del presente documento, sólo cuenta con la información del nivel de ventas al 2023, los cuales sirven para clasificar el tamaño de empresa del administrado. En la medida que esta información es la principal fuente secundaria para determinar el tamaño de empresa, se tomará dicho resultado como válido para su clasificación en el 2024.

⁶³ Ver pie de página 59.

⁶⁴ Se procedió a estimar ello en función a la facturación máxima para una pequeña empresa (1 700 UIT), en consecuencia, el límite máximo para imponer la sanción asciende al 20 % de dicho monto (1 700 UIT * 20 % = 340 UIT).

147. Tal como se expuso en los párrafos 132 y 133 de la presente resolución, el costo asociado es el referido a la contratación de 1 *especialista legal* con un sueldo mensual de S/ 8 209.00 y por 1 mes de contratación, por lo que el valor del costo evitado en este extremo es de S/ 8 209.00, siendo este el factor β en este extremo.

- **Probabilidad de detección (p)**

148. Según lo descrito en los párrafos 136 y 137 de la presente resolución, el factor (p) es alta con un valor de 49.94 %, por lo que multa base (m) resulta en 3.07 UIT⁶⁵.

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

149. De acuerdo con lo sustentado en los párrafos 138 y 139 de la presente resolución, se han identificado a 525 consumidores afectados, por lo que corresponde aplicar la circunstancia agravante de 30 % por afectación colectiva. En esa medida, la multa preliminar (M) se estima en 3.99 UIT⁶⁶.

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

150. Conforme a lo expuesto en los párrafos 141 al 143, el administrado es una pequeña empresa, por lo que la multa a imponer no podrá superar el 20 % de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, equivalente a 340.0 UIT.

151. De la comparación de los valores de la multa preliminar (M), 3.99 UIT y el tope legal, 340.0 UIT, se escoge el valor mínimo entre ambos:

$$M^* = \text{Mín} \{3.99, 340\}$$
$$M^* = 3.99 \text{ UIT}$$

152. Por lo expuesto, corresponde una multa de 3.99 UIT a Fun For Fan por este extremo del PAS.

V.3. No llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen

a) Estimación de la multa base (m)

153. En este extremo, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de daño, el cual representa el malestar de los consumidores ocasionado por la afectación a sus expectativas, en tanto no se llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25”, con los artistas anunciados como Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.

154. Para la valorización de dicho daño, se consideraron los siguientes factores referenciales: i) el valor monetario de las entradas vendidas (ingresos obtenidos) del evento en mención, y ii) la proporción del valor de las entradas respecto a la presentación de los artistas promocionados.

⁶⁵ Multa base (m) = β/p = costo evitado / probabilidad de detección = S/ 8 209.00 / 0.4994 = S/ 16 437.73.
Multa en UIT (2025) = S/ 16 437.73/ S/ 5 350.0 = 3.07 UIT.

⁶⁶ Multa preliminar (M) = $m \times F$ = 3.07 x (1+ 30 %) = 3.99 UIT.

155. Respecto al primer factor, el valor de las entradas vendidas, este asciende a S/ [REDACTED]⁶⁷, considerando tanto la venta de entradas regulares y de interacción con los artistas. Ahora bien, sobre la proporción del valor de las entradas respecto a los artistas no presentados, podemos afirmar que es del 100 %⁶⁸, dado que no se presentó ningún artista al evento cancelado.

156. Por ello, al considerar el valor monetario de las entradas, S/ [REDACTED] y la proporción del valor de las entradas, 100 %, el daño resulta en S/ 223 908.70, siendo este el factor β en este extremo.

- **Probabilidad de detección (p)**

157. Según lo descrito en los párrafos 136 y 137 de la presente resolución, el factor (p) es alto con un valor de 49.94 %, por lo que multa base (m) resulta en 83.80 UIT⁶⁹.

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

158. Conforme lo expuesto en los párrafos 138 y 139 de la presente resolución, se han identificado a 525 consumidores afectados, por lo que corresponde aplicar la circunstancia agravante de 30 % por afectación colectiva. En esa medida, la multa preliminar (M) se estima en 108.94 UIT⁷⁰.

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

159. Según lo sustentado en los párrafos 141 al 143, el administrado es una pequeña empresa, por lo que la multa a imponer no podrá superar el 20 % de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, equivalente a 340.0 UIT.

160. De la comparación de los valores de la multa preliminar (M), 108.94 UIT y el tope legal, 340.0 UIT, se escoge el valor mínimo entre estos:

$$M^* = \text{Mín} \{108.94, 340\}$$
$$M^* = 108.94 \text{ UIT}$$

161. Conforme a lo señalado, corresponde una multa de 108.94 UIT a Fun For Fan por este extremo del PAS.

V.4. No atendió las solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado "Comic Con 25" ante su no realización

- a) Estimación de la multa base (m)**

67

[REDACTED]

68

La metodología y factores de cálculo por este extremo, también se encuentran aplicadas en la Resolución Final n.º 14-2025/CC3 de fecha 10 de marzo de 2025 y la Resolución Final n.º 34-2025/CC3 de fecha 26 de mayo de 2025.

69

Multa base (m) = β/p = daño / probabilidad de detección = S/ 223 908.70 / 0.4994 = S/ 448 355.43
Multa en UIT (2025) = S/ 448 355.43 / S/ 5 350.0 = 83.80 UIT.

70

Multa preliminar (M) = $m \times F$ = 83.80 x (1+ 30 %) = 108.94 UIT.

162. Para el presente extremo, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de beneficio ilícito, que, según la tipología dada por el Decreto Supremo, se clasifica como beneficio ilícito por incremento de ingresos, en la medida que el administrado no atendió las solicitudes de devolución de las entradas adquiridas para el evento “Comic Con 25” ante la cancelación de este.
163. Respecto a las solicitudes de no se han acreditado 772 solicitudes de devolución correspondiente a 1 157 entradas equivalente a S/ [REDACTED]⁷¹.
164. Ahora bien, dado que las solicitudes de devolución se presentaron a partir del 9 de abril, fecha en que empezó a ejecutarse la medida cautelar dictada mediante Resolución n.º 2, y teniendo en cuenta que estas solicitudes se efectuaron con posterioridad a la imputación de cargos (7 de abril de 2025), se considera para el cálculo de la ganancia obtenida de conservar el valor monetario de las solicitudes realizadas (ver párrafo anterior) el periodo transcurrido desde la fecha de presentación de solicitud hasta la fecha del último reporte del administrado, 1 de agosto de 2025. Al emplear los factores antes descritos, se estima una ganancia ilícita de S/ 1 964.77⁷².
165. Es así como, al considerar el valor monetario de las solicitudes de devolución presentadas, S/ [REDACTED] y la ganancia obtenida de conservar dicho monto, S/ 1 964.77, el beneficio ilícito asciende a S/ 135 504.27⁷³.

- **Probabilidad de detección (p)**

166. Según lo expuesto en los párrafos 136 y 137 de la presente resolución, el factor (p) es alto con un valor de 49.94 %, por lo que la multa base (m) se estima en 50.71 UIT⁷⁴.

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

⁷¹ Conforme al último reporte presentado el 1 de agosto del 2024 por Fun For Fan, se verifica 791 solicitudes de devolución equivalente a 1 184 entradas vendidas con un valor total de S/ 137 611.50 además, según el reporte presentado por Joinnus mediante escrito del 1 de abril del 2025, se identificó 4 solicitudes de devolución equivalente a 7 entradas vendidas por un valor de S/ 524.00, y en la medida que estos últimos no se encontraban dentro del reporte de Fun For Fan, se añadieron a la base de datos. Por lo que se tiene un total de 795 solicitudes de devolución registradas por un total de 1 191 entradas equivalente a S/ 138 135.50.

Por otro lado, se acreditó la devolución efectiva de 23 solicitudes equivalentes a 34 entradas por S/ 4 596.00, Ver columna “P” en el archivo denominado “Calculo de multa_solicitudes_Fun fo Fan”, adjunto al DRI del 29 de agosto de 2024. En conclusión, no se acreditó la devolución de 772 solicitudes por 1 157 entradas equivalente a S/ 133 539.50.

⁷² Para el cálculo de este valor, se empleó los siguientes factores:

- La tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) para el 2024, como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector de Entretenimiento de 6.24 % anual, y su equivalente mensual, 0.01 % (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: $(1 + 6.24 \%)^{1/12} - 1 = 0.01 \%$. Fuente: Informe n.º 0087-2025-OEE/INDECOPI de fecha del 24 de abril de 2025, elaborado por la Oficina de Estudios Económicos (OEE) del Indecopi, se eligió el método de Damodaran, según sectores. Se notificó el informe mediante DRI notificado el 12 de agosto de 2025.
- Monto de los ingresos obtenidos y no reembolsado: S/ 133 539.50.
- Meses transcurridos: ver la base denominada “Calculo de multa_solicitudes_Fun fo Fan” y ubicar la columna “R”, el cual describe los meses considerados para cada solicitud de devolución presentada, en la categoría “NO” de la columna “P”.
- Ganancia ilícita: Ver la columna “P” de la base de datos antes mencionada, en la celda “S801” su muestra el total calculado, S/ 1 964.77

⁷³ Resultado de la suma de S/ [REDACTED]

⁷⁴ Multa base (m) = β/p = beneficio ilícito / probabilidad de detección = S/ 135 504.27/ 0.4994 = S/ 271 334.13.
Multa en UIT (2025) = S/ 271 334.13 / S/ 5 350.00 = 50.71 UIT.

167. Según los datos de las devoluciones que no fueron efectivamente atendidas, están asociadas a 514 consumidores, por lo que corresponde aplicar la circunstancia agravante de 30 %⁷⁵, por afectación colectiva. En esa medida, la multa preliminar (M) se estima en 65.93 UIT⁷⁶.

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

168. Conforme lo sustentado en los párrafos 141 al 143, el administrado es una pequeña empresa, por lo que la multa a imponer no podrá superar el 20 % de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, equivalente a 340.0 UIT.

169. De esta manera, se comparó los valores de la multa preliminar (M), 65.93 UIT y el tope legal, 340.0 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellos

$$M^* = \text{Mín} \{65.93, 340.0\}$$
$$M^* = 65.93 \text{ UIT}$$

170. Conforme a lo señalado, corresponde una multa de 65.93 UIT a Fun For Fan por este extremo del PAS.

V.5. Sobre la responsabilidad del señor Ortiz, toda vez que no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución, así como las nuevas condiciones de reprogramación

a) Estimación de la multa base (m)

171. Para el presente extremo, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de beneficio ilícito por costo evitado, en la medida que el señor Ortiz, en calidad de gerente general de Fun For Fan, no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento fiscalizado, así como, las nuevas condiciones de la presunta reprogramación de este.

172. Conforme a lo expuesto en los párrafos 132 y 133 de la presente resolución, el costo evitado asciende a S/ 8 209.00, siendo este el factor β en este extremo.

• **Probabilidad de detección (p)**

173. Según lo descrito en los párrafos 136 y 137 de la presente resolución, la probabilidad de detección es alta con un valor de 49.94 %, por lo que multa base (m) resulta en 3.07 UIT⁷⁷.

⁷⁵ Referida al agravante (f_6) contenida en el cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo:

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

⁷⁶ Multa preliminar (M) = $m \times F = 50.71 \text{ UIT} \times (1+30 \%) = 65.93 \text{ UIT}$

⁷⁷ Multa base (m) = $\beta/p = \text{costo evitado} / \text{probabilidad de detección} = \text{S/ } 8,209.00 / 0.4994 = \text{S/ } 16\,437.73$ Multa base (m) = $\beta/p = \text{costo evitado} / \text{probabilidad de detección} = \text{S/ } 8\,209.00 / 0.4994 = \text{S/ } 16\,437.73$. Multa en UIT (2025) = $\text{S/ } 16\,437.73 / \text{S/ } 5\,350.0 = 3.07 \text{ UIT}$.

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

174. Según lo descrito en los párrafos 138 y 139, se afectó a 525 consumidores, por lo que corresponde aplicar la circunstancia agravante de 30 % por afectación colectiva. En esa medida, la multa preliminar (M) se estima en 3.99 UIT⁷⁸.

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

175. En este extremo, deberá considerarse que, según el artículo 111 del Código⁷⁹, la multa no podrá superar las 5 UIT a cada uno de los representantes legales, por lo que la multa a imponer al señor Ortiz, no podrá superar dicho monto.

176. De esta manera, se comparó los valores de la multa preliminar (M), 3.99 UIT y el tope legal, 5 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellos:

$$M^* = \text{Mín} \{3.99, 5.0\}$$
$$M^* = 5 \text{ UIT}$$

177. En consecuencia, corresponde imponer una sanción de 3.99 UIT al señor Ortiz por este extremo del PAS.

V.6. Sobre la responsabilidad del señor Ortiz, toda vez que no llevó a cabo el evento “Comic Con 25”, con los artistas anunciados

a) Estimación de la multa base (m)

178. En el presente extremo, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de daño, en tanto que el señor Ortiz, en su calidad de gerente general de Fun For Fan no llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” con los artistas anunciados.

179. Según lo expuesto en los párrafos 154 al 156 de la presente resolución, el daño asciende a S/ 223 908.70, siendo este el factor β en este extremo.

• **Probabilidad de detección (p)**

180. Conforme al párrafo 157 de la presente resolución, el factor (p) es alto con un valor de 49.94 %, por lo que multa base (m) resulta en 83.80 UIT⁸⁰.

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

181. Conforme lo expuesto en el párrafo 158 de la presente resolución, se identificó a 525 consumidores afectados, por lo que corresponde aplicar la circunstancia

⁷⁸ Multa preliminar (M) = $m \times F = 3.07 \times (1 + 30 \%) = 3.99 \text{ UIT}$.

⁷⁹ Ver pie de página 43.

⁸⁰ Multa base (m) = $\beta/p = \text{daño} / \text{probabilidad de detección} = S/ 223 908.70 / 0.4994 = S/ 448 355.43$
Multa en UIT (2025) = $S/ 448 355.43 / S/ 5 350.0 = 83.80 \text{ UIT}$.

agravante de 30 % por afectación colectiva. En esa medida, la multa preliminar (M) se estima en 108.94 UIT⁸¹.

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

182. Según lo descrito en el párrafo 175 de la presente resolución, la multa a imponer al señor Ortiz no podrá superar las 5 UIT. De esta manera, se comparó los valores de la multa preliminar (M), 108.94 UIT y el tope legal, 5 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellos:

$$M^* = \text{Mín} \{108.94, 5.0\}$$
$$M^* = 5 \text{ UIT}$$

183. En consecuencia, corresponde imponer una sanción de 5 UIT al señor Ortiz por este extremo del PAS.

V.7. Sobre la responsabilidad del señor Ortiz en la falta de atención de la totalidad de solicitudes de devolución presentados por los consumidores ante la no realización del evento “Comic Con 25”

a) Estimación de la multa base (m)

184. En el presente extremo, la estimación del factor β se realizará bajo el enfoque de beneficio ilícito, en tanto que el señor Ortiz, en su calidad de gerente general de Fun For Fan no atendió la totalidad de solicitudes de devolución presentados por los consumidores ante la no realización de evento denominado “Comic Con 25” con los artistas anunciados.
185. Según lo expuesto en los párrafos 163 al 165 de la presente resolución, el beneficio ilícito asciende a S/ 135 504.27, siendo este el factor β en este extremo.

• **Probabilidad de detección (p)**

186. Conforme a lo expuesto en el párrafo 166 de la presente resolución, la probabilidad de detección es alta con un valor de 49.94 %, por lo que multa base (m) resulta en 50.71 UIT⁸².

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

187. De acuerdo a lo sustentado en el párrafo 167, se identificó a 514 consumidores, por lo que corresponde aplicar la circunstancia agravante de 30 % por afectación colectiva. En esa medida, la multa preliminar (M) se estima en 65.93 UIT⁸³.

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

⁸¹ Multa preliminar (M) = $m \times F = 83.80 \times (1 + 30 \%) = 108.94 \text{ UIT}$.

⁸² Multa base (m) = $\beta/p = \text{beneficio ilícito} / \text{probabilidad de detección} = \text{S/ } 135\,504.27 / 0.4994 = \text{S/ } 271\,334.13$.
Multa en UIT (2025) = $\text{S/ } 271\,334.13 / \text{S/ } 5\,350.00 = 50.71 \text{ UIT}$.

⁸³ Multa preliminar (M) = $m \times F = 50.71 \text{ UIT} \times (1 + 30 \%) = 65.93 \text{ UIT}$



188. Según lo descrito en el párrafo 175 de la presente resolución, la multa a imponer al señor Ortiz no podrá superar las 5 UIT. De esta manera, se comparó los valores de la multa preliminar (M), 65.93 UIT y el tope legal, 5 UIT, para escoger el valor mínimo entre ellos:

$$M^* \cong \text{Mín} \{65.93, 5.0\}$$
$$M^* = 5 \text{ UIT}$$

189. En consecuencia, corresponde imponer una sanción de 5 UIT al señor Ortiz por este extremo del PAS.

VI. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

190. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción impuesta a Fun For Fan en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119⁴⁷ del Código.

VII. SOBRE LA MEDIDA CAUTELAR

191. El artículo 109 del Código⁸⁴ señala que las medidas cautelares tienen como finalidad asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva.
192. La decisión definitiva, entendida esta como la resolución que pone fin al procedimiento, es aquella que a) agota la vía administrativa (segunda instancia) o b) la que quedó consentida (la de primera instancia, al vencerse el plazo para apelar, sin que se haya ejercido dicha facultad)
193. Asimismo, el numeral 157.3 del artículo 157 del TUO de la LPAG señala que las medidas cautelares caducan de pleno derecho cuando se emite la resolución que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión de la resolución que pone fin al procedimiento.
194. Por su parte, la SPC ha manifestado en un anterior pronunciamiento⁸⁵, que de levantarse una medida cautelar antes de existir decisión definitiva (por ejemplo, cuando se emite una decisión de primera instancia), se podría poner en riesgo la eficacia de la resolución de la autoridad, pues el administrado ya no estaría constreñido por el mandato cautelar y, simultáneamente, no tendría obligación legal de cumplir con lo resuelto (en caso apele, pues la apelación suspende los efectos de la resolución).
195. En el presente caso, a través de la Resolución n.º 2, ratificada por la Resolución n.º 27-2025/CC3, se dictó una medida cautelar contra Fun For Fan a fin de salvaguardar los derechos de los consumidores, y la eficacia de la decisión final de la autoridad.
196. Por lo tanto, la medida cautelar dictada en el presente procedimiento se mantendrá vigente hasta que la presente resolución quede consentida, o se agote la vía administrativa.

⁸⁴ Véase el artículo 109 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

⁸⁵ Ver Resolución n.º 1041-2024/SPC-INDECOPI



VIII. SOBRE LA REMISIÓN DE UNA COPIA DE LA RESOLUCIÓN FINAL

197. En virtud del artículo 123 del Código⁸⁶, las Comisiones de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultadas para disponer la difusión de pronunciamientos finales, como el presente, siempre que lo consideren pertinente en atención a los intereses de los consumidores afectados y no constituya violación de secretos comerciales o industriales.
198. En tal sentido, este Colegiado considera importante que las empresas tiqueteras conozcan pronunciamientos como el presente (cuya difusión, cabe resaltar, no constituye violación de ningún secreto comercial o industrial), a fin de que adopten las medidas necesarias, tales como seleccionar diligentemente a las empresas organizadoras de espectáculos cuyas entradas comercialicen, brindar información clara y oportuna al respecto, u otras que permitan a los consumidores resguardar sus derechos. Por ello, corresponde encargar a la Secretaría Técnica que ponga en conocimiento de Joinnus, una copia de la presente Resolución a efectos de que adopte las medidas antes señaladas en futuros eventos en los que se encuentren involucrados la empresa organizadora Fun For Fan y/o el señor Ortiz.
199. En términos similares, en la medida que se ha verificado la afectación de un gran número de consumidores, esta Comisión considera que, luego de que el presente pronunciamiento quede consentido o se agote la vía administrativa, corresponderá poner en conocimiento del Ministerio Público una copia de la presente Resolución a efectos de que, en caso corresponda, realice las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar responsable y sancionar a **FUN FOR FAN S.A.C.** con una multa ascendente a 3.99 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de lo establecido en el artículo 2 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.

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

SEGUNDO: Declarar responsable y sancionar a **FUN FOR FAN S.A.C.** con una multa ascendente a 3.99 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de lo establecido en el artículo 2 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025.

Dicha multa será rebajada en 25 % si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a 15 días hábiles contado a partir

⁸⁶ Véase el artículo 123 de la Ley n.º 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>



del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Declarar responsable y sancionar a **FUN FOR FAN S.A.C.** con una multa ascendente a 108.94 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.

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

CUARTO: Declarar responsable y sancionar a **FUN FOR FAN S.A.C.** con una multa ascendente a 65.93 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de lo establecido en el literal d) del artículo 97 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no atendió las solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado “Comic Con 25” previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante la no realización de este.

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

QUINTO: Declarar responsable y sancionar al señor **JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI**, en calidad de actual gerente general de **FUN FOR FAN S.A.C.**, con una multa **ascendente** a 3.99 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de lo establecido en el artículo 2 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el marco del artículo 111 de la referida norma, toda vez que con culpa inexcusable no brindó información clara, suficiente ni oportuna a los consumidores sobre el proceso de devolución frente a la no realización del evento denominado “Comic Con 25” previsto inicialmente para el 1 y 2 de marzo de 2025, así como, sobre las nuevas condiciones de la presunta reprogramación del evento.

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

SEXTO: Declarar responsable y sancionar al señor **JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI**, en calidad de actual gerente general de **FUN FOR FAN S.A.C.**, con una multa **ascendente** a 5 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de lo establecido en los artículos 18 y 19 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el marco del artículo 111 de la referida norma, toda vez con culpa inexcusable no llevó a cabo el evento denominado “Comic Con 25” para el 1 y 2 de marzo de 2025, con los artistas Joseph Quinn, David Yost, René García, Gina Sánchez y Dani Virgen.

Dicha multa será rebajada en 25 % si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a 15 días hábiles contado a partir



del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉPTIMO: Declarar responsable y sancionar al señor **JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI**, en calidad de actual gerente general de **FUN FOR FAN S.A.C.**, con una multa **ascendente** a 5 Unidades Impositivas Tributarias, por infracción de lo establecido en el literal d) del artículo 97 de la Ley n.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el marco del artículo 111 de la referida norma, toda vez con culpa inexcusable no atendió en la totalidad de solicitudes de devolución presentadas por los consumidores por el valor de las entradas al evento denominado "Comic Con 25" previsto para el 1 y 2 de marzo de 2025 ante su no realización.

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

OCTAVO: Ordenar como medida correctiva a **FUN FOR FAN S.A.C.** que asegure la devolución de la totalidad de las entradas vendidas sobre las cuales se hayan presentado o se presentarían solicitudes de devolución para lo cual deberá:

- En un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución final, deberá cumplir con efectuar la devolución del total de entradas vendidas por el evento denominado "Comic Con 25" (con o sin solicitud de devolución) con los intereses legales correspondientes.
En caso ya se haya iniciado el trámite devolución de entradas a algún consumidor y esté pendiente únicamente la entrega del dinero por temas relacionados a la pasarela de pagos, entidades financieras o similares, deberá justificarlo y presentar la documentación que acredite ello (tal como, constancia de devolución, voucher, entre otros).
- Vencido el plazo anterior, deberá remitir a la Comisión un reporte (formato Excel editable) en el que se detalle de todas las personas que adquirieron una entrada, indicando los montos pagados, tipo de entrada y tipo de venta (virtual o físico); especificando el monto y estado de aquellos (devuelto o en trámite por temas relacionados a la pasarela de pagos, entidades financieras o similares; en un plazo máximo de cinco días hábiles. Dicha información será remitida en formato Excel con el siguiente formato de columnas:

n.º	Nombre del cliente	DNI del cliente	Número de teléfono del cliente	Cantidad de entradas compradas	Monto pagado por las entradas	Tipo de venta (virtual o físico)	Fecha de solicitud de reembolso o (de ser el caso)	Estado de reembolso (devuelto o en trámite por temas relacionados a la pasarela de pagos, entidades financieras o similares)	Fecha de reembolso	Fecha de comunicación al consumidor del reembolso/rechazo	Monto devuelto S/
-----	--------------------	-----------------	--------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	--	--	--------------------	---	-------------------

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de 200 UIT.



NOVENO: Informar a **FUN FOR FAN S.A.C.** y al señor **JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI**, que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218⁸⁷ del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de 15 días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida

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

DÉCIMO PRIMERO: Requerir a **FUN FOR FAN S.A.C.** y al señor **JEAN PIERRE MARTIN ORTIZ SASAI** el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley n.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General⁸⁸, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO SEGUNDO: Poner en conocimiento de Joinnus S.A.C. una copia de la presente Resolución, a efectos de que en futuros eventos en los que se encuentren involucrados la empresa organizadora Fun For Fan S.A.C. y/o el señor Jean Pierre Martín Ortiz Sasai, procuren adoptar las medidas necesarias.

DÉCIMO TERCERO: Poner en conocimiento del Ministerio Público copia de la presente Resolución una vez que esta quede firme o se agote la vía administrativa, a efectos de que -en caso corresponda- realice las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia.

Con la intervención de los señores Comisionados: Marcos Miguel Agurto Adrianzén, Luz Marina Chiong Acosta, Héctor Ferrer Tafur y Carlos García Lynch.

Marcos Miguel Agurto Adrianzén
Presidente

⁸⁷ Véase el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>

⁸⁸ Véase el artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 (Ley del Procedimiento Administrativo General). Consultar el texto completo de la norma en: <https://spijweb.minjus.gob.pe>