



RESOLUCIÓN FINAL N° 1583-2026/CC2

DENUNCIANTE : ██████████
 (EL SEÑOR ██████████)
DENUNCIADO : FREE GAMES S.A.C.
 (APUESTA TOTAL)
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 DEBER DE IDONEIDAD
 DEBER DE INFORMACIÓN
 DEBER ATENCIÓN DE RECLAMOS
 PROHIBICIÓN DE DISCRIMINACIÓN
 MEDIDAS CORRECTIVAS
 GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
 COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES DE JUEGOS DE AZAR Y APUESTAS

Lima, 08 de mayo de 2026

ANTECEDENTES

- El 20 de junio de 2025¹, el señor ██████████ (en adelante, el señor ██████████) denunció a Free Games S.A.C.² (en adelante, Apuesta Total) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor³ (en adelante, el Código).
- Mediante Resolución N° 1 del 10 de noviembre de 2025, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Apuesta Total, de conformidad con el siguiente detalle:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia presentada por el señor ██████████ contra Free Games S.A.C. por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el tenor literal siguiente:

- Presunta infracción a los artículos 1.1.b y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada no habría brindado información al denunciante sobre las razones por las cuales se habría restringido sus montos y/o porcentajes de apuesta en sus cuentas.*
- Presunta infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada habría restringido injustificadamente el porcentaje de apuesta de las cuentas del denunciante respecto a los usuarios “normales” de sus servicios.*
- Presunta infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por cuanto la denunciada no habría cumplido con brindar una respuesta idónea (oportuna, completa y pertinente) al Reclamo N° #009287 del 27 de febrero de 2025 en tanto solo habría realizado “un informe respecto a su propio reglamento”.*
- Presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto la denunciada habría restringido injustificadamente el porcentaje de apuesta de las cuentas del denunciante respecto a los usuarios*

¹ Mediante Memorándum N° 1504-2025-PS3/INDECOPI del 21 de julio de 2025, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 3 puso la denuncia en conocimiento de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2.

² Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N.º 20563314924.

³ **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



“normales” de sus servicios.” (sic)

3. El 17 de diciembre de 2025, Apuesta Total presentó sus descargos.
4. El 28 de enero de 2026, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del presente procedimiento, dando por finalizada la etapa instructiva y emitiendo las recomendaciones sobre la no existencia de una infracción.
5. El 9 de marzo de 2026, el señor [REDACTED] presentó sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
6. Mediante Resolución N° 4 del 23 de abril de 2026, la Secretaría Técnica efectuó un requerimiento de información a Apuesta Total⁴.
7. El 30 de abril de 2026, Apuesta Total atendió el requerimiento de información efectuado por la Secretaría Técnica.

CUESTIÓN PREVIA

Sobre la nulidad de imputación de cargos planteada por Apuesta Total

8. El artículo 10.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2026-JUS⁵ (en adelante, el TUO) establece como vicio del acto administrativo que causa su nulidad de pleno derecho, la contradicción a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
9. Asimismo, el artículo 10.2 del mismo cuerpo normativo⁶ establece que uno de los vicios

⁴ La Secretaría Técnica requirió a Apuesta Total lo siguiente:

- (i) Explicación detallada y específica de por qué las operaciones realizadas por el denunciante fueron consideradas inusuales, sospechosas o riesgosas, precisando fechas, eventos, montos apostados, mercados involucrados y comparación con patrones ordinarios de otros usuarios;
- (ii) Información de los umbrales, rangos, métricas o condiciones mínimas que deben concurrir para que una cuenta sea restringida o limitada;
- (iii) precisión de si la medida aplicada al denunciante fue automática, semiautomática o decidida por personal humano, indicando el área responsable y fecha de adopción;
- (iv) indicación de si las restricciones aplicadas al denunciante son temporales o permanentes, así como las condiciones para su levantamiento o revisión; y,
- (v) documentación de respaldo, reportes internos, trazabilidad del sistema, manuales operativos o cualquier otro sustento.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS.**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

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

⁶ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 006-2026-JUS.**

Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.

(...)



del acto administrativo que causa su nulidad de pleno de derecho es el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto establecidos en el artículo 14 de la mencionada norma.

10. En oportunidad de sus descargos, Apuesta Total planteó la nulidad de la imputación de cargos efectuada mediante la Resolución N° 1, alegando que la Secretaría Técnica vulneró su derecho de defensa y los principios de legalidad y tipicidad, al imputar el hecho referido a que habría restringido injustificadamente el porcentaje de apuesta de las cuentas del denunciante respecto a los usuarios “normales” de sus servicios, tanto como una presunta infracción al deber de idoneidad previsto en los artículos 18 y 19 del Código, así como a la prohibición de discriminación contemplada en el artículo 38 del mismo cuerpo normativo.
11. Sobre el particular, corresponde señalar que el numeral 3 del artículo 234 del TUO, establece que la resolución de imputación de cargos debe contener, entre otros aspectos, los hechos que se atribuyen al administrado, la calificación de las infracciones que tales hechos podrían constituir y las sanciones que, de corresponder, podrían imponerse. Asimismo, el principio del debido procedimiento reconocido en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar de la citada norma garantiza a los administrados el derecho a conocer los cargos formulados en su contra y a ejercer adecuadamente su defensa.
12. Así, de la revisión de la Resolución N° 2, se advierte que la Secretaría Técnica identificó de manera expresa y diferenciada los hechos materia de imputación, así como las disposiciones normativas presuntamente infringidas y el fundamento de cada extremo imputado.
13. De esta manera, se tiene que el extremo referido a los artículos 18 y 19 del Código estuvo orientado a determinar si las restricciones aplicadas a la cuenta del denunciante afectaron la idoneidad del servicio brindado; mientras que el extremo referido al artículo 38 del Código tuvo por objeto evaluar si dicho trato diferenciado respecto de otros usuarios podría configurar un acto de discriminación injustificada. En consecuencia, se aprecia que ambas imputaciones responden a fundamentos jurídicos autónomos y tutelan bienes jurídicos distintos.
14. En esa línea, el hecho de que las imputaciones partan de un mismo núcleo fáctico no determina, por sí misma, una vulneración de los principios de tipicidad o debido procedimiento, siempre que cada extremo imputado permita identificar con claridad la conducta cuestionada, la norma presuntamente vulnerada y el sustento jurídico correspondiente, de modo que el administrado pueda ejercer adecuadamente su derecho de defensa, tal como ocurrió en el presente procedimiento.
15. En efecto, se ha podido observar que Apuesta Total formuló descargos específicos respecto de cada una de las imputaciones efectuadas, lo cual da cuenta que tomó conocimiento en específico del hecho que se le estaba atribuyendo, así como del tipo infractor presuntamente vulnerado.
16. Asimismo, la validez de la imputación de cargos debe analizarse a partir de la suficiencia y claridad con la que fueron comunicados los hechos y fundamentos jurídicos atribuidos al proveedor, lo que, conforme se ha desarrollado precedentemente, sí se verificó en el presente caso.
17. Por lo expuesto, corresponde declarar **infundado** el pedido de nulidad planteado por



Apuesta Total, al no haberse verificado que la Resolución N° 1 haya incurrido en alguno de los supuestos de nulidad previstos en el artículo 10 del TUO, toda vez que la imputación de cargos fue formulada de manera clara, suficiente y diferenciada, permitiéndole al proveedor ejercer plenamente su derecho de defensa respecto de cada uno de los extremos imputados.

ANÁLISIS

Sobre el deber de información

18. El literal b), numeral 1.1 del artículo 1 del Código⁷ regula el derecho del que gozan los consumidores para poder acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, cuya relevancia le permita adoptar una decisión de consumo adecuada y efectuar un uso o consumo óptimo de los productos adquiridos o de los servicios contratados.
19. Por su parte, el artículo 2 del Código preceptúa el deber de los proveedores de proporcionar al consumidor toda la información relevante sobre las características de los productos o servicios que oferten, a efectos de que éstos puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que han adquirido. Es por esta razón, que la información deberá cumplir con ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible⁸.
20. El señor ██████ señaló que Apuesta Total no le brindó información respecto a las razones que motivaron la restricción aplicada a los montos y/o porcentajes de apuesta de su cuenta, limitándose únicamente a indicar que se reservaba el derecho de limitar apuestas conforme a su reglamento interno, sin precisar la causa concreta de dicha medida ni las condiciones para su eventual levantamiento.
21. En sus descargos, Apuesta Total sostuvo que sí brindó información al denunciante respecto de las restricciones aplicadas a sus cuentas, ya que, mediante correos, llamadas telefónicas y respuestas al Libro de Reclamaciones se le indicó que las limitaciones respondían a una evaluación de su actividad de apuestas conforme al Reglamento de Juego y a políticas de riesgo de la plataforma. Agregó que, el deber de información no implicaba revelar algoritmos, fórmulas ni criterios técnicos internos utilizados para la evaluación de riesgo de las cuentas.
22. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
23. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor ██████ reiteró los

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(...) b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 2.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.



hechos denunciados.

24. Obran en el expediente los siguientes medios probatorios:

- (i) Correo electrónico del 22 de enero de 2025, mediante el cual el señor ██████ describió que es usuario desde el año 2016 y que realiza apuestas constantes por montos elevados;
- (ii) Correo electrónico del 28 de enero de 2025, mediante el cual Apuesta Total le indicó que se encuentra recabando información para revisar su caso;
- (iii) Correo electrónico del 28 de enero de 2025, mediante el cual el señor ██████ solicitó que se pueda superar el inconveniente, ya que desea apostar montos mayores y su cuenta se encuentra limitada;
- (iv) Comunicación del 7 de febrero de 2025, mediante la cual Apuesta Total informó al señor ██████ que su equipo se encontraba trabajando para poder ayudarlo, así como que lo mantendrían al tanto de cualquier novedad;
- (v) Comunicación del 8 de febrero de 2025, mediante la cual Apuesta Total informó al señor ██████ que su cuenta se encontraba cerrada debido a que verificó que sus apuestas no cumplían con lo estipulado en el reglamento de juego, precisando que se mantendría cerrada;
- (vi) Comunicación del 8 de febrero de 2025, mediante la cual Apuesta Total reiteró su decisión de mantener cerrada la cuenta del usuario;
- (vii) Correo electrónico de respuesta al reclamo N° 009120 de fecha 24 de febrero de 2025, mediante el cual Apuesta Total informó al señor ██████ que activó su cuenta;
- (viii) Hoja de Reclamación N° 009287 del 27 de febrero de 2025, a través de la cual el señor ██████ describió lo siguiente: *“Solicito revisión de cuenta y devolver condiciones de cliente VIP”*;
- (ix) Correo electrónico de respuesta al reclamo N° 009287 de fecha 14 de marzo de 2025, mediante el cual Apuesta Total informó al señor ██████ que se encuentra facultado a limitar las apuestas de acuerdo con lo establecido en su Reglamento de Juegos, así como precisó que no advirtió inconvenientes en el registro de apuestas;
- (x) Correo electrónico del 15 de marzo de 2025, mediante el cual Apuesta Total le indicó que se encuentra recabando información para revisar su caso
- (xi) Hoja de Reclamación N° 000451 del 22 de marzo de 2025, a través de la cual el señor ██████ describió lo siguiente: *“trato diferenciado y discriminatorio”*;
- (xii) Correo electrónico de respuesta al reclamo N° 000451 de fecha 11 de abril de 2025, mediante el cual Apuesta Total informó al señor ██████ que rechaza cualquier acto de discriminación, ya que las medidas adoptadas responden a una verificación objetiva y justificada. Así como que, identificó un patrón sistemático de apuestas mediante la cual se realizan las mismas con montos que se encuentran muy cercanos o iguales a los límites de dicho mercado (que generalmente no es un mercado popular), comportamiento que suprime la característica de riesgo de la actividad de apuesta.

25. De la revisión de los medios probatorios que obran en el expediente, se advierte que Apuesta Total sí brindó información al denunciante respecto de las razones que motivaron las restricciones aplicadas a su cuenta. En efecto, mediante las comunicaciones del 8 de febrero de 2025, le informó que su cuenta fue cerrada debido a que, según la evaluación efectuada por el proveedor, sus apuestas no se encontraban comprendidas dentro de los supuestos previstos en su Reglamento de Juego

26. Asimismo, mediante la respuesta al reclamo N° 009287 del 14 de marzo de 2025, Apuesta Total precisó que las limitaciones aplicadas a su cuenta se encontraban



sustentadas en las facultades previstas en su Reglamento de Juego. Posteriormente, mediante la respuesta al reclamo N° 000451 del 11 de abril de 2025, indicó que las medidas adoptadas obedecieron a la identificación de un patrón sistemático de apuestas realizadas con montos cercanos o iguales a los límites máximos de determinados mercados.

27. Así, se tiene que las comunicaciones cursadas por el señor [REDACTED] estuvieron orientadas principalmente a solicitar la revisión de su cuenta y el restablecimiento de sus condiciones de apuesta, sin que se observe un requerimiento específico orientado a obtener un informe técnico, un detalle especializado o una explicación disgregada respecto de los mecanismos internos de evaluación de riesgo utilizados por Apuesta Total.
28. En efecto, de los medios probatorios que obran en el expediente se aprecia que el denunciante formuló solicitudes generales vinculadas a la revisión de las limitaciones aplicadas a su cuenta; sin embargo, no requirió información concreta relacionada con parámetros técnicos, algoritmos, fórmulas internas o reportes especializados sobre la evaluación efectuada por el proveedor, por lo que, no correspondía exigir a Apuesta Total un nivel de detalle informativo que no fue específicamente solicitado.
29. Otro punto que no debe perderse de vista es que el Reglamento de Juego aceptado por el denunciante no establece una obligación expresa del proveedor de comunicar de oficio un detalle técnico o especializado respecto de las razones que sustentan la limitación o cierre de una cuenta de usuario, sino únicamente reconoce el derecho del cliente de solicitar el sustento correspondiente y recibir una respuesta por parte del proveedor.
30. En atención a ello, se advierte que el proveedor sí cumplió con informar al señor [REDACTED] sobre las razones generales que sustentaron la limitación y posterior restricción de su cuenta, permitiéndole conocer los motivos por los cuales se adoptaron dichas medidas. Ello, sin que resulte exigible, en el marco del deber de información, la revelación de algoritmos, fórmulas internas o criterios técnicos específicos vinculados a los mecanismos de gestión de riesgo implementados por la plataforma.
31. En ese sentido, al haberse verificado que Apuesta Total sí brindó información respecto de las razones que motivaron las restricciones aplicadas a la cuenta del denunciante, no resulta viable atribuirle responsabilidad administrativa.
32. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 1.1.b y 2 del Código.

Sobre el deber de idoneidad

33. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
34. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.



35. El señor ██████ señaló que Apuesta Total restringió injustificadamente el porcentaje permitido para realizar apuestas desde su cuenta, limitándolo a efectuar apuestas equivalentes al 10% -e incluso al 3.33% en determinados eventos- respecto de los montos habilitados para usuarios “normales” de la plataforma.
36. En su defensa, Apuesta Total señaló lo siguiente:
- (i) Las restricciones aplicadas a la cuenta del denunciante respondieron a una medida legítima de gestión de riesgo prevista en la normativa sectorial, en los Estándares Técnicos de MINCETUR y en su Reglamento de Juego, aceptado por el propio denunciante al momento de utilizar el servicio;
 - (ii) la plataforma se encuentra facultada para establecer límites de apuesta, suspender o restringir cuentas cuando detecta patrones de apuestas considerados riesgosos, precisando que la cuenta del señor ██████ fue catalogada bajo un perfil “*Low Limit*” luego de identificarse apuestas reiteradas con montos elevados en mercados de bajo límite y cercanos al máximo permitido; y,
 - (iii) el servicio continuó prestándose de manera regular, toda vez que el denunciante mantuvo operativa su cuenta y pudo continuar realizando apuestas dentro de los límites establecidos.
37. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
38. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor ██████ reiteró los hechos denunciados, agregando que las restricciones aplicadas a su cuenta habrían sido impuestas de manera arbitraria y sin sustento objetivo verificable, y que la invocación genérica de “políticas internas” y “gestión de riesgos” no constituía una justificación suficiente para restringir sus apuestas, más aún cuando actuó siempre conforme a los términos y condiciones de la plataforma.
39. Obran en el expediente los siguientes medios de prueba:
- (i) Imagen comparativa presentada por el señor ██████ en la que se observa, para un mismo evento y mercado de apuestas, que una cuenta considerada “normal” tendría habilitado un monto máximo de apuesta ascendente a S/ 11 646,71 (100%); mientras que, en su cuenta, el monto máximo permitido ascendería únicamente a S/ 388,22, equivalente al 3,33%, evidenciándose una limitación en los márgenes de apuesta aplicados a esta última;
 - (ii) imagen comparativa presentada por el señor ██████ en la que se observa que una cuenta considerada “normal” habría podido realizar diversas apuestas respecto del evento “Colombia vs. Perú”, registrándose operaciones aceptadas por distintos montos; mientras que, en la cuenta atribuida al denunciante, se aprecia el mensaje “Apuesta rechazada” al intentar efectuar una apuesta en el mismo evento y mercado, evidenciándose restricciones aplicadas a dicha cuenta para la realización de apuestas;
 - (iii) capturas de conversaciones de Telegram presentadas por el señor ██████, en las que se observa la coordinación de apuestas respecto del evento “Colombia vs. Perú”. En dichas imágenes se aprecia que, mientras una cuenta tendría habilitado un monto de apuesta ascendente a S/ 3 105,79, en la cuenta atribuida al denunciante se visualizaría un límite máximo de apuesta de S/ 310,57 para el mismo mercado, evidenciándose una reducción en los márgenes de apuesta aplicados a esta última;
 - (iv) captura de pantalla presentada por Apuesta Total correspondiente al detalle de una apuesta “PreLive”, en la que se observa información vinculada a



restricciones aplicadas a la cuenta del señor [REDACTED], consignándose expresiones como “moved to 0.10 factor” y “back to low limit”, asociadas a la aplicación de límites reducidos de apuesta. Asimismo, se aprecia que la apuesta se encontraba relacionada con el evento deportivo “Alianza Lima vs. Sport Huancayo” del 21 de agosto de 2022, correspondiente a la Liga 1 del fútbol peruano;

- (v) Informe presentado por Apuesta Total en atención al requerimiento de información formulado por la Secretaría Técnica, en el que se desarrolló el análisis interno efectuado respecto de la actividad de apuestas atribuida al denunciante, consignándose información técnica y operativa vinculada a procedimientos de monitoreo y gestión de riesgo de la plataforma. Asimismo, el documento contiene referencias a patrones de apuestas identificados por el proveedor, criterios generales de evaluación de riesgo, indicadores considerados para la aplicación de restricciones, así como información relativa a los mecanismos internos de control implementados por la denunciada;
 - (vi) Anexo del Informe presentado por Apuesta Total que contiene un reporte de detalle de apuestas atribuidas al denunciante realizadas entre el 18 y 19 de abril de 2026, en el que se consignan referencias a eventos deportivos, mercados de apuestas vinculados a tarjetas, cuotas registradas y anotaciones internas relacionadas con comparaciones de cuotas y análisis de arbitraje efectuados por el proveedor. Asimismo, el documento incluye observaciones operativas utilizadas en el marco de los procedimientos internos de monitoreo y gestión de riesgo de la plataforma; y,
 - (vii) Documento presentado por Apuesta Total denominado “Fraud & Risk Management Disclosure” declarado confidencial, en el que se describen de manera general los criterios y parámetros utilizados por la plataforma para el monitoreo de actividad de apuestas, gestión de riesgo y detección de posibles patrones considerados inusuales. Asimismo, el documento hace referencia a indicadores vinculados a movimientos de cuotas, patrones de apuestas, consistencia conductual y discrepancias de mercado, precisándose que las restricciones aplicadas a las cuentas responden a una evaluación integral del perfil de riesgo del usuario y no a un único parámetro específico.
40. Sobre el particular, corresponde precisar que la actividad de explotación de juegos y apuestas deportivas a distancia se encuentra regulada por la Ley N° 31557 y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2023-MINCETUR, normas que reconocen la facultad de las plataformas de apuestas de implementar mecanismos de control, monitoreo y gestión de riesgo orientados a prevenir fraudes, actividades sospechosas y usos indebidos del servicio.
41. Asimismo, el Reglamento de Juego de Apuesta Total -aceptado por el denunciante al momento de utilizar la plataforma- establece expresamente que la empresa se reserva el derecho de limitar apuestas, rechazar jugadas, restringir transacciones y cerrar cuentas cuando detecte conductas consideradas sospechosas, fraudulentas o vinculadas a arbitraje de apuestas, multicuentas, aprovechamiento de errores técnicos, patrones inusuales de juego o actividades relacionadas con gestión de riesgo y prevención de fraude.
42. En particular, el numeral 1.16 del citado Reglamento dispone que Apuesta Total puede limitar a un jugador “por causas justificadas y/o como medida de prevención de fraude según la evaluación realizada”, contemplando como supuestos referenciales prácticas de arbitraje, aprovechamiento de errores técnicos, patrones de apuestas poco humanos, apuestas simultáneas, cambios frecuentes de IP, apuestas sobre eventos de baja relevancia con importes elevados, entre otros.



43. Así, se tiene que las plataformas de apuestas deportivas sí se encuentran facultadas para implementar medidas de control y limitación respecto de las cuentas de usuario; sin embargo, ello no implica que dichas facultades puedan ejercerse de manera irrestricta o arbitraria. Por el contrario, toda limitación o restricción aplicada al consumidor debe encontrarse sustentada en causas objetivas, verificables y razonablemente vinculadas a los supuestos de riesgo, fraude o uso indebido previstos en la normativa aplicable y en las reglas del propio servicio.
44. Ahora bien, en el presente caso no constituye un hecho controvertido que Apuesta Total aplicó restricciones y limitaciones a la cuenta del señor ██████████, ya que ello se encuentra acreditado con las imágenes comparativas, capturas de pantalla y comunicaciones que obran en el expediente, en las que se aprecia que la cuenta del denunciante presentaba límites de apuesta considerablemente menores respecto de otros usuarios, así como mensajes vinculados al rechazo de apuestas y aplicación de “low limit”.
45. En consecuencia, el análisis del presente extremo no se encuentra orientado a determinar si el proveedor tenía la facultad de limitar apuestas -facultad que sí se encuentra prevista en el Reglamento de Juego y en la regulación sectorial-, sino a verificar si, en el caso concreto, las restricciones aplicadas al señor ██████████ se encontraron debidamente justificadas y sustentadas en elementos objetivos que permitieran razonablemente adoptar dicha medida.
46. Ingresando a la controversia, se tiene que, Apuesta Total -inicialmente- sustentó las restricciones aplicadas a la cuenta del señor ██████████ en una jugada puntual vinculada al evento deportivo “Alianza Lima vs. Sport Huancayo” del 21 de agosto de 2022, presentando para ello una captura de pantalla correspondiente al detalle de una apuesta “PreLive” (“Pre-Vivo”), en la que se consignaban expresiones como “moved to 0.10 factor” (“se pasó al factor 0,10”) y “back to low limit” (“volver al límite bajo”), asociadas a la aplicación de límites reducidos de apuesta respecto de dicho evento.
47. No obstante, posteriormente, en atención al requerimiento formulado por la Secretaría Técnica para que se explique de manera detallada y específica las razones por las cuales las operaciones realizadas por el denunciante fueron consideradas inusuales, sospechosas o riesgosas (precisando fechas, eventos, montos apostados, mercados involucrados y comparación con patrones ordinarios de otros usuarios), Apuesta Total presentó un informe y un anexo que hacen referencia a apuestas atribuidas al denunciante realizadas entre el 18 y 19 de abril de 2026, vinculadas principalmente a mercados de tarjetas, cuotas registradas y anotaciones internas relacionadas con comparaciones de cuotas y análisis de arbitraje efectuados por el proveedor.
48. Así, se advierte que los hechos y operaciones descritos en dicho informe no guardan correspondencia con la apuesta puntual inicialmente presentada por Apuesta Total como sustento de la restricción aplicada al señor ██████████. Mientras que, en un primer momento, el proveedor vinculó la aplicación del “low limit” al evento “Alianza Lima vs. Sport Huancayo” del año 2022, posteriormente sustentó las restricciones en operaciones distintas, relacionadas con mercados de tarjetas efectuadas en abril de 2026.
49. Aunado a ello, se debe precisar que las operaciones y eventos consignados en el informe y anexo presentados por Apuesta Total datan del 18 y 19 de abril de 2026, es decir, corresponden a hechos posteriores a la presentación de la denuncia, la cual fue interpuesta el 20 de junio de 2025.



50. Dicha situación resulta relevante, pues evidencia inconsistencias en la justificación brindada por Apuesta Total respecto del origen concreto de las alertas que habrían motivado la limitación de la cuenta del denunciante. Así pues, de la revisión integral de los medios probatorios no se logra determinar de manera objetiva, uniforme y verificable cuál fue específicamente la conducta, apuesta u operación atribuida al señor [REDACTED] que habría generado la activación de los mecanismos internos de riesgo y posterior aplicación de restricciones a su cuenta.
51. Asimismo, si bien Apuesta Total invocó de manera general conceptos vinculados a “gestión de riesgo”, “arbitraje”, “patrones sospechosos”, “value betting” y “prevención de fraude”, lo cierto es que no acreditó de forma concreta cómo las operaciones atribuidas al denunciante encajaban efectivamente en alguno de los supuestos previstos en su Reglamento de Juego que habilitarían razonablemente la aplicación de restricciones como la reducción sustancial de los límites de apuesta o el rechazo de operaciones.
52. En esa línea, se debe precisar que la sola invocación genérica de políticas internas de riesgo o prevención de fraude no resulta suficiente para justificar una afectación sustancial en las condiciones ordinarias del servicio ofrecido al consumidor, más aún cuando no se acreditó objetivamente la existencia de fraude, amaño de eventos deportivos, utilización de información privilegiada, manipulación del sistema, multicuentas o alguna otra conducta prohibida atribuible al denunciante.
53. De igual modo, es menester señalar que el hecho de que el denunciante obtuviera ganancias, realizara apuestas exitosas o efectuara operaciones cercanas a determinados límites de mercado no constituye, por sí mismo, un elemento suficiente para concluir válidamente que existió una conducta irregular que justificara las restricciones aplicadas por Apuesta Total. Un razonamiento en contrario generaría escenarios en donde se reconocería la posibilidad de restringir el acceso ordinario al servicio únicamente en función del desempeño favorable del consumidor en las apuestas realizadas.
54. En consecuencia, si bien Apuesta Total se encontraba facultada para implementar mecanismos de control y limitación de apuestas como parte de sus políticas de gestión de riesgo y prevención de fraude, en el presente caso no acreditó de manera suficiente, objetiva y consistente las razones concretas que justificaron la severa limitación aplicada a la cuenta del señor [REDACTED].
55. Finalmente, no corresponde acoger la recomendación efectuada por la Secretaría Técnica, en la medida que los elementos incorporados al expediente no permiten corroborar de manera objetiva, uniforme y consistente cuáles fueron concretamente las operaciones atribuidas al denunciante que habrían justificado las restricciones aplicadas a su cuenta, advirtiéndose inconsistencias relevantes en la justificación brindada por el proveedor a lo largo del procedimiento.
56. En ese sentido, al haberse determinado que Apuesta Total restringió injustificadamente el porcentaje de apuesta de la cuenta del señor [REDACTED] respecto a los usuarios “normales”, afectando de manera sustancial el uso ordinario del servicio contratado, corresponde atribuirle responsabilidad administrativa.
57. Por lo tanto, corresponde declarar **fundado** el presente extremo de la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.



Sobre el servicio de atención de reclamos

58. El numeral 24.1 del artículo 24 del Código dispone que los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles improrrogables.
59. El numeral 24.2 del artículo 24 del Código, señala que, en caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.
60. El señor ██████ manifestó que Apuesta Total no cumplió con brindarle una respuesta idónea al Reclamo N° 009287 del 27 de febrero de 2025, en tanto, solo realizó un informe respecto a su propio reglamento.
61. En sus descargos, Apuesta Total señaló lo siguiente:
 - (i) El reclamo presentado por el consumidor fue tramitado, evaluado y respondido de manera diligente, a través de una comunicación telefónica y mediante una carta formal; y,
 - (ii) en dicha respuesta, se atendió precisamente su pedido de revisión de cuenta y explicándole con sustento reglamentario por qué se mantendrían las limitaciones aplicadas.
62. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
63. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor ██████ reiteró los hechos denunciados.
64. Obra en el expediente copia del reclamo N° 009287 del 27 de febrero de 2025, mediante el cual se aprecia que el señor ██████ señaló lo siguiente: *“solicito revisión de cuenta y devolver condiciones de cliente vip”*. Ante ello, se tiene que el 14 de marzo del mismo año, Apuesta Total le cursó carta a su correo electrónico en la que le indicó que se encuentra facultado a limitar las apuestas de acuerdo con lo establecido en su Reglamento de Juegos, así como precisó que no advirtió inconvenientes en el registro de apuestas.
65. Al respecto, de la revisión del referido reclamo se advierte que el señor ██████ formuló una solicitud concreta vinculada a la revisión de su cuenta y al restablecimiento de sus condiciones de cliente “VIP”, sin que se observe que haya requerido la elaboración de un informe técnico especializado, una auditoría de operaciones o algún otro pronunciamiento específico distinto a la revisión de las restricciones aplicadas a su cuenta.
66. Asimismo, se tiene que Apuesta Total brindó respuesta al referido reclamo dentro del plazo legalmente previsto, en la cual informó al denunciante que las limitaciones aplicadas a su cuenta se encontraban contempladas dentro de las facultades previstas en su Reglamento de Juego, precisando además que no se habían advertido inconvenientes en el registro de sus apuestas.
67. En esa línea, es posible observar que la respuesta brindada por Apuesta Total guarda correspondencia con el contenido del reclamo formulado por el denunciante, en tanto atendió específicamente la solicitud de revisión de cuenta planteada por este último y explicó las razones generales por las cuales se mantenían las limitaciones aplicadas.



Así, no se advierte que el proveedor haya omitido pronunciarse sobre algún extremo concretamente reclamado por el consumidor.

68. Aunado a ello, obra en el expediente el correo electrónico de fecha 11 de abril de 2025, correspondiente a la respuesta al reclamo N° 000451, mediante el cual Apuesta Total reiteró al señor ██████ que rechazaba cualquier acto de discriminación y que las medidas adoptadas respecto de su cuenta respondían a una verificación objetiva y justificada. Asimismo, señaló que identificó un patrón sistemático de apuestas realizadas con montos cercanos o iguales a los límites máximos de determinados mercados, generalmente vinculados a mercados de baja popularidad, situación que -según indicó- desnaturalizaba el componente de riesgo propio de la actividad de apuestas.
69. Si bien el denunciante manifestó su disconformidad con la respuesta brindada por Apuesta Total, corresponde precisar que el deber previsto en el artículo 24 del Código no implica la obligación del proveedor de acceder necesariamente a lo solicitado por el consumidor, sino únicamente atender y responder el reclamo formulado de manera oportuna y relacionada con la materia controvertida. En ese sentido, el hecho de que la respuesta emitida no haya resultado satisfactoria o favorable para el denunciante no determina, por sí mismo, la configuración de una infracción al deber de atención de reclamos.
70. Adicionalmente, no se advierte de los actuados que Apuesta Total haya obstaculizado la atención del reclamo, omitido pronunciarse sobre la solicitud formulada o impedido al consumidor conocer la posición adoptada por la empresa respecto de las limitaciones aplicadas a su cuenta. Por el contrario, se verifica que el proveedor mantuvo comunicaciones con el denunciante y brindó respuesta a los reclamos presentados dentro de los canales establecidos para tal finalidad.
71. En ese sentido, habiéndose verificado que Apuesta Total brindó respuesta oportuna y suficiente al reclamo N° 009287 presentado por el señor ██████, no resulta viable atribuirle responsabilidad administrativa.
72. Por lo antes expuesto, corresponde declarar **infundado** este extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 24 del Código.

Sobre el trato discriminatorio

73. En el ordenamiento jurídico peruano, el derecho a la igualdad ha sido reconocido expresamente en el numeral 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, que establece en forma expresa y clara que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley y a no ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole⁹.
74. En el ámbito de la protección a los consumidores, el artículo 1.1 literal d) del Código señala que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, prohibiéndose expresamente la posibilidad de ser discriminados por los mismos motivos establecidos en el artículo 2 de la Constitución, así como por otros de cualquier índole¹⁰.

⁹ **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ**
Artículo 2. Toda persona tiene derecho:

2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

¹⁰ **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

M-CPC-05/02



75. En este contexto preceptivo, el artículo 38 del Código establece la cláusula normativa según la cual los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto de los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen, así como de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹¹.
76. Respecto de la carga de la prueba, de conformidad con el artículo 39 del Código¹², para que se configure una infracción, el consumidor deberá, en primer lugar, acreditar la existencia de un trato desigual. Solo superada esta valla, en un segundo momento, la Administración exigirá al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para tal trato desigual. Cabe indicar que, según la citada norma, podrá recurrirse a la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.
77. En su denuncia, el señor ██████ señaló que se le habría restringido injustificadamente el porcentaje de apuestas de su cuenta respecto a los usuarios “normales” de sus servicio, lo cual constituiría un acto de discriminación.
78. En su defensa, Total Apuesta rechazó las afirmaciones del denunciante, negando haber incurrido en ningún trato discriminatorio en su contra, y que se debe considerar que la naturaleza del sector de apuestas deportivas a distancia debe garantizar tanto la protección de los consumidores como la integridad de las operaciones.
79. En el Informe Final de Instrucción, la Secretaría Técnica recomendó declarar infundado este extremo de la denuncia.
80. En sus observaciones al Informe Final de Instrucción, el señor ██████ reiteró los hechos denunciados.
81. En el presente caso, si bien el señor ██████ alegó que Apuesta Total restringió los límites de apuesta de su cuenta respecto de otros usuarios considerados “normales”, de los medios probatorios que obran en el expediente se advierte que dichas medidas

Artículo 1.- Derechos de los consumidores.

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)

d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

(...)

¹¹ **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores.

38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.

38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.

38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

¹² **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 39.- Carga de la prueba.

La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios. [Subrayado añadido].



fueron adoptadas como consecuencia de una evaluación efectuada por el proveedor respecto de la actividad de apuestas atribuida al denunciante y dentro del marco de sus políticas de gestión de riesgo y control operacional vinculadas al servicio de apuestas deportivas a distancia.

82. En efecto, a lo largo del procedimiento Apuesta Total sostuvo que las limitaciones aplicadas a la cuenta del denunciante obedecieron a factores relacionados con patrones de apuestas, evaluación de riesgo, mercados específicos y controles internos propios de la actividad regulada que desarrolla, sin que se advierta elemento probatorio alguno que permita concluir que el trato diferenciado cuestionado respondió a motivos vinculados a raza, origen, sexo, religión, opinión, condición económica o cualquier otra condición personal protegida por el artículo 38 del Código.
83. Asimismo, si bien en el presente procedimiento se ha determinado que Apuesta Total no acreditó de manera suficiente, objetiva y consistente las razones concretas que justificaron las restricciones aplicadas a la cuenta del denunciante -configurándose con ello una afectación al deber de idoneidad previsto en los artículos 18 y 19 del Código-, ello no implica, por sí mismo, que dichas medidas constituyan un acto de discriminación prohibido por el ordenamiento de consumo.
84. Dicho ello, se tiene que las deficiencias advertidas en la motivación y sustento de las restricciones aplicadas por Apuesta Total se encuentran vinculadas a la falta de acreditación objetiva de la razonabilidad de la medida adoptada respecto del servicio brindado, mas no a la verificación de un trato basado en criterios subjetivos o condiciones personales del denunciante que permitan subsumir la conducta imputada dentro del supuesto infractor previsto en el artículo 38 del Código.
85. En ese sentido, no habiéndose acreditado que las restricciones aplicadas a la cuenta del señor [REDACTED] hayan obedecido a motivos discriminatorios prohibidos, no resulta viable atribuirle responsabilidad administrativa.
86. Por lo tanto, corresponde declarar **infundado** el presente extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 38 del Código.

De las medidas correctivas

87. Los artículos 114, 115 y 116 del Código¹³ establecen la facultad que tiene la Comisión para que, actuando de oficio o a pedido de parte, puedan adoptar las medidas correctivas que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior, así como, revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

¹³ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114.- Medidas correctivas

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

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

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

Artículo 115.- Medidas correctivas reparadoras

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

Artículo 116.- Medidas correctivas complementarias

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



88. Al respecto, el artículo 115 del Código dispone que las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior. En caso el órgano resolutorio dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo.
89. Asimismo, el artículo 116 del Código, dispone que las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
90. De conformidad con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 114 del Código, mediante la notificación de imputación de cargos, el Órgano Instructor a cargo del procedimiento, comunicó a la parte denunciada sobre la facultad de dictar medidas correctivas reparadoras a pedido de parte o de oficio, cobrando legalidad la imposición de esta²¹.

Aplicación al caso concreto

91. En el presente caso, quedó acreditado que Apuesta Total restringió injustificadamente el porcentaje de apuesta de las cuentas del denunciante respecto a los usuarios “normales” de sus servicios.
92. El señor ██████ solicitó como medida correctiva que se ordene a Apuesta Total el levantamiento de la limitación en el monto por apuesta que fue impuesto en su cuenta .
93. Sobre el particular, es importante indicar que las medidas correctivas pueden tener naturaleza reparadora cuando están orientadas a resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción. En el presente caso, se determinará si corresponde otorgar o denegar las medidas correctivas reparadoras solicitadas.
94. Al respecto, se advierte que la medida correctiva solicitada por el señor ██████ se encuentra directamente vinculada con los efectos generados por la conducta infractora verificada en el presente procedimiento, toda vez que las restricciones aplicadas por Apuesta Total afectaron de manera sustancial las condiciones ordinarias bajo las cuales accedía al servicio de apuestas deportivas.
95. En efecto, conforme se ha desarrollado en la presente resolución, si bien Apuesta Total se encontraba facultada para implementar mecanismos de control y limitación de apuestas como parte de sus políticas de gestión de riesgo, no logró acreditar de manera suficiente, objetiva y consistente las razones concretas que justificaron la severa reducción de los límites aplicados a la cuenta del denunciante. En tal sentido, corresponde adoptar medidas destinadas a revertir los efectos directos e inmediatos derivados de dicha actuación.
96. En consecuencia, corresponde ordenar a Apuesta Total en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con dejar sin efecto las limitaciones aplicadas a la cuenta del señor ██████, debiendo restablecer las condiciones ordinarias de apuesta que correspondan conforme a sus parámetros regulares de operación.
97. Cabe precisar que, el plazo otorgado para el cumplimiento de la medida correctiva resulta razonable con las acciones que debe desplegar el proveedor a fin de revertir y/o



resarcir los efectos de la conducta infractora, siendo este acorde con el plazo que cuentan las partes para formular su recurso de apelación, toda vez que, de presentarse dicho recurso, una vez concedido, los efectos de la medida correctiva quedarán suspendidos de conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Decreto Legislativo N.º 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi¹⁴; además, debe considerarse que dentro del expediente no se verifica cuestión alguna que justifique el otorgamiento de un plazo adicional.

98. Apuesta Total deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computados a partir del vencimiento de los plazos otorgados en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley¹⁵.

Graduación de la sanción

99. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación las sanciones a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en el TUO.
100. El artículo 112 del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, entre otros¹⁶.
101. Por lo expuesto, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor.
102. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas,

¹⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N.º 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**
"Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. El plazo para interponer dicho recurso es de cinco (5) días hábiles. La apelación de resoluciones que pone fin a la instancia se concede con efecto suspensivo. La apelación de multas se concede con efecto suspensivo, pero es tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concede sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado".

¹⁵ **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 117.-Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el Indecopi puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

¹⁶ **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 112 Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3.4 El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.
(...)



considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT).

103. Mediante Decreto Supremo N° 032-2021-PCM se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo), estableciéndose los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados para los procedimientos iniciados después del 14 de junio de 2021.
104. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres (3) tipos de aproximaciones:
 - (i) Método basado en valores preestablecidos;
 - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
 - (iii) Método *ad hoc*.
105. En el cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
106. Asimismo, en la referida norma se dispone que se deben elegir el “Método basado en valores preestablecidos” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres características dentro de una infracción:
 - a. Se desarrolló por un período menor a dos años.
 - b. No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas.
 - c. Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
107. El método basado en valores preestablecidos dispone que los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16.
108. Mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI del 10 de mayo de 2023, la Sala ha señalado que, cuando la conducta infractora materia de graduación se suscite por un periodo menor a dos (2) años, no dañe ni ponga en riesgo la vida y/o salud de las personas y carezca de un alcance geográfico nacional, corresponderá graduarla de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”, siendo que, en caso no resulte posible determinar el hecho infractor denunciado dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo, deberá realizarse de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 112 del Código

Respecto a que Apuesta Total restringió injustificadamente el porcentaje de apuesta de la cuenta del denunciante respecto a los usuarios “normales” de sus servicios.

109. En el presente caso, teniendo en cuenta que la conducta infractora objeto del presente análisis, se suscitó por un periodo menor a dos (2) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional, corresponde graduar la sanción a imponer de acuerdo con el “Método de valores preestablecidos”.
110. No obstante, en la medida que no resulta posible determinar el hecho infractor dentro del Cuadro 16 del Anexo del Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, corresponde graduar la sanción a imponer a Apuesta Total, remitiéndose a los criterios establecidos en el



artículo 112 del Código, ello de acuerdo con lo dispuesto por la Sala mediante Resolución N° 1241-2023/SPC-INDECOPI.

111. En el presente caso, corresponde graduar la sanción de conformidad con los siguientes criterios:
- a) **Beneficio ilícito esperado:** La conducta infractora generó para Apuesta Total una ventaja económica indirecta vinculada a la reducción de su exposición financiera frente a las operaciones realizadas por el denunciante. En efecto, mediante la aplicación de limitaciones injustificadas a la cuenta del señor ██████████, la denunciada restringió sustancialmente los montos y porcentajes de apuesta que este podía efectuar dentro de la plataforma, reduciendo con ello el potencial riesgo económico derivado de eventuales apuestas exitosas realizadas por el consumidor.
 - b) **Probabilidad de detección:** Se considera alta, en tanto la infracción fue detectada de forma inmediata por el denunciante quien contó con incentivos suficientes para advertir la deficiente atención recibida y poner los hechos en conocimiento de la Autoridad Administrativa mediante la interposición de la correspondiente denuncia.
 - c) **Daño resultante:** El daño consistió en la afectación directa al derecho del denunciante a acceder a la condiciones regulares de la casa de apuestas, generando un perjuicio en su condición de consumidor.
 - d) **Efectos en el mercado:** La conducta genera desconfianza en los consumidores que utilizan este tipo de servicios, al advertir que pueden imponerse restricciones injustificadas de acceso.
 - e) **Jurisprudencia:** En un caso similar, la Sala Especializada de Protección al Consumidor, a través de la Resolución N° 3089-2025/SPC-INDECOPI del 24 de setiembre de 2025 sancionó a un proveedor del rubro de apuestas con dos (2) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) debido a que impidió injustificadamente el ingreso de un consumidor a sus instalaciones.
112. En ese sentido, bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, corresponde sancionar a Apuesta Total con una multa ascendente a **dos (2) UIT**.

Sobre el pago de costas y costos del procedimiento

113. El artículo 7 del Decreto Legislativo N.º 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁷, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.
114. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por Apuesta Total, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, en virtud de lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N.º 001-2015/TRI-INDECOPI¹⁸, modificada por la Directiva N.º 001-2017/TRI-INDECOPI,

¹⁷ **DECRETO LEGISLATIVO N.º 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI. En los procedimientos seguidos de parte ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas, se podrá ordenar el pago de costas y costos a la entidad que haya obtenido un pronunciamiento desfavorable. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁸ **DIRECTIVA 001-2015/TRI-INDECOPI, MODIFICADA POR DIRECTIVA 001-2017/TRI-INDECOPI.**
Modificar los artículos 6.1 y 6.3 de la Directiva N.º 001-2015/TRI-INDECOPI en los siguientes términos:
6.1 En los procedimientos administrativos seguidos ante los órganos resolutivos del Indecopi, califican como costas las tasas pagadas por el administrado solicitante con motivo de la interposición de una denuncia, así como los



Apuesta Total deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con reembolsar a la parte denunciante el valor de la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia, por un monto de S/ 36,00.

115. Sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

Sobre la inscripción en el registro de infracciones y sanciones de indecopi

116. El artículo 119 del Código, establece que el Indecopi lleva un Registro de Infracciones y Sanciones a las disposiciones de la referida norma con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución¹⁹.
117. En razón a lo expuesto, al haberse verificado en el presente procedimiento una infracción al Código, corresponde disponer la inscripción de Apuesta Total en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el pedido de nulidad formulado por **Free Games S.A.C.**, contra la Resolución N° 1, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

SEGUNDO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] contra **Free Games S.A.C.**, por presunta infracción a los artículos 1.1 literal b) y 2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto se verificó que el proveedor sí brindó información respecto de las razones generales que motivaron las restricciones aplicadas a la cuenta del denunciante.

TERCERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] contra **Free Games S.A.C.**, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse acreditado que restringió injustificadamente el porcentaje de apuesta de la cuenta del denunciante respecto de los usuarios "normales" de sus servicios.

CUARTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] contra **Free Games S.A.C.**, por presunta infracción al artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que brindó respuesta oportuna y suficiente al Reclamo N° 009287.

gastos que haya asumido dicho administrado para realizar actuaciones en el procedimiento, por ejemplo, los honorarios de peritos y/o profesionales expertos que hayan podido respaldar la actividad probatoria.
La devolución de la tasa administrativa pagada para la interposición de una denuncia ante Indecopi no requiere de liquidación, por lo que debe efectuarse al amparo de la orden realizada en el acto firme al que se hace referencia en el numeral 1.1

¹⁹ **LEY N.º 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones

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

La información del registro es de acceso público y gratuito.



QUINTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] contra **Free Games S.A.C.**, por presunta infracción al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

SEXTO: ORDENAR a Free Games S.A.C. en calidad de medida correctiva reparadora que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con dejar sin efecto las limitaciones aplicadas a la cuenta del señor [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], debiendo restablecer las condiciones ordinarias de apuesta que correspondan conforme a sus parámetros regulares de operación.

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

SÉTIMO: IMPONER a Free Games S.A.C. una **MULTA** ascendente a **dos (2) Unidades Impositivas Tributarias**, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Free Games S.A.C. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de las multas antes impuestas; caso contrario, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva (UEC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N.º 007-2018/DIRCOD-INDECOPI²⁰.

Cabe precisar que la multa impuesta será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de esta, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²¹.

OCTAVO: ORDENAR a Free Games S.A.C. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la parte denunciante, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6.1 de la Directiva N.º 001-2015/TRI-INDECOPI, la suma de S/ 36,00 correspondiente a la tasa administrativa pagada por concepto de presentación de denuncia. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N.º 1.

²⁰ **DIRECTIVA N.º 007-2018/DIR-COD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutivo respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutivo debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

²¹ **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.



NOVENO: Disponer la inscripción de **Free Games S.A.C.** en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N.º 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 2 es el de apelación²², el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²³, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.º 006-2026-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida²⁴.

Con la intervención de los Comisionados²⁵: Sra. Eva Jesús Céspedes Correa²⁶, Sra. Silvia Magali Zavaleta Flores, Sr. Jesús Edwin Maurate León y Sra. Carla María Consuelo Reyes Flores.

EVA JESÚS CÉSPEDES CORREA Presidenta

La presente Resolución fue firmada de forma digital, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF²⁷.

²² **LEY N.º 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

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

“Artículo 38.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)”.

²³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N.º 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N.º 006-2026-JUS.**

Artículo 207. Recursos administrativos. –

207.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

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

²⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N.º 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, DECRETO SUPREMO N.º 006-2026-JUS. Artículo 222.- Acto firme. -** Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

²⁵ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

²⁶ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

²⁷ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**

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

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