

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 3
PROCEDIMIENTO : DE OFICIO
DENUNCIADOS : VENELATIN ENTERTAINMENT S.A.C.
LEONARDO DAVID REYES ZAMORA
TERCERA ADMINISTRADA: JUDITH MANYARI BONILLA
MATERIA : IDONEIDAD
ACTIVIDAD : ACTIVIDADES CREATIVAS, ARTÍSTICAS Y DE
ENTRETENIMIENTO

SUMILLA: Se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Venelatin Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que dicho proveedor vulneró las expectativas de los consumidores al cancelar el evento denominado “Amaluna”.

Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Venelatin Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que dicho proveedor no brindó información veraz, apropiada ni oportuna respecto a la fecha de devolución de las entradas adquiridas por los consumidores, así como del único módulo que se habilitaría para la devolución de las mismas.

Del mismo modo, se confirma, en parte, la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable a Venelatin Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 97° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber verificado que, en la modalidad virtual, no cumplió con implementar los mecanismos y coordinaciones necesarias para proceder con el reembolso efectivo favorable a los consumidores que adquirieron entradas para el evento denominado “Amaluna”.

Por otro lado, se confirma, en parte, la resolución venida en grado en el extremo que halló responsable al señor Leonardo David Reyes Zamora, en su calidad de gerente general de Venelatin Entertainment S.A.C., por infracción de los artículos 2° y 97° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado su culpa inexcusable frente a los hechos imputados en estas disposiciones normativas.

Finalmente, se revoca, en parte, la resolución venida en grado, en el extremo que halló responsable al señor Leonardo David Reyes Zamora por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara el archivo de este extremo en su contra, al no haberse verificado su participación y responsabilidad directa por la cancelación del evento “Amaluna” en el Perú.

SANCIONES:

- **Respecto de Venelatin Entertainment S.A.C.:**
 - **21,8 UIT, por la cancelación del evento denominado “Amaluna”.**
 - **9,9 UIT, por no haber informado adecuadamente las especificaciones de reembolso a los consumidores.**
 - **12 UIT, por no haber implementado los mecanismos necesarios para hacer efectivo el reembolso a los consumidores.**

- **Respecto del señor Leonardo David Reyes Zamora:**
 - **1,25 UIT, por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**
 - **1,25 UIT, por infracción del artículo 97° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.**

Lima, 21 de agosto de 2019

ANTECEDENTES

1. En el marco de las acciones de supervisión y fiscalización desarrolladas por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión), mediante correos electrónicos del 10 y 23 de febrero de 2017, se encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) llevar a cabo acciones de supervisión a diversas empresas promotoras u organizadoras de eventos y espectáculos, entre las que se encontraba Venelatin Entertainment S.A.C.¹ (en adelante, Venelatin), a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).

2. Mediante Resoluciones 1 y 2 del 3 de agosto y 10 de septiembre de 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión inició un procedimiento administrativo sancionador contra Venelatin y su gerente general, el señor Leonardo David Reyes Zamora² (en adelante, el señor Reyes), respectivamente, toda vez que:
 - (i) Habrían vulnerado las expectativas de los consumidores al cancelar el evento denominado “Amaluna”, lo cual constituía una posible infracción del artículo 19° del Código;

¹ RUC 20602560121. Domicilio fiscal ubicado en avenida Paseo de La República 5895, interior 102, urbanización Miraflores (piso 10), distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima.

² RUC 10435447711.

- (ii) no habrían brindado información veraz, apropiada ni oportuna respecto a la fecha de devolución de las entradas adquiridas por los consumidores, así como del único módulo que se habilitaría para la devolución de las mismas, lo cual constituía una posible infracción del artículo 2° del Código; y,
 - (iii) no habrían cumplido con efectuar la devolución total a los consumidores de las entradas al espectáculo denominado “Amaluna”, lo cual constituía una posible infracción del artículo 97° literal d) del Código.
3. En sus descargos, Venelatin y el señor Reyes formularon los siguientes argumentos:
- (i) Su representada no canceló el evento por no contar con planificación logística; sino, por el contrario, fue el propio “Cirque Du Soleil” el que canceló la gira por el Perú, dando por culminado el contrato suscrito con Venelatin, en calidad de promotor, en base a supuestos incumplimientos de su parte, con los cuales no se encontraban de acuerdo, tal y como se manifestó en su correo electrónico del 28 de junio de 2018;
 - (ii) conforme constaba en el correo del 1 de julio de 2018, su representada cuestionó la terminación del contrato con “Cirque Du Soleil”, señalando, entre otras cosas, que la compañía de transporte propuesta para el traslado del circo desde Santiago de Chile a Lima estaba realizando el cobro de un precio excesivo, y, que, en base a ello, había solicitado cotizaciones con otras empresas que resultaban ser económicamente más razonables, además de garantizar un traslado oportuno y sin mayor inconveniente;
 - (iii) el 4 de julio de 2018, el representante de “Cirque Du Soleil”, expresó su desacuerdo con lo manifestado por Venelatin, solicitando la terminación del contrato, y, por ende, la cancelación del evento en el Perú. Pese a que su representada venía realizando las coordinaciones correspondientes para procurar el traslado del circo desde Santiago de Chile a Lima, lo cierto era que, “Cirque Du Soleil” se negó a realizar la gira en el Perú de manera unilateral;
 - (iv) su representada se había visto también afectada por la cancelación unilateral del evento por parte de “Cirque Du Soleil”, incurriendo en gastos por la organización del evento, tales como arrendamiento de área, publicidad, organización de conferencias de prensa, entre otros;
 - (v) Venelatin había cumplido con mantener informados a quienes adquirieron las entradas al evento denominado “Amaluna” sobre su cancelación y devoluciones, tal y como se podía advertir de los siguientes medios de prueba: (a) la publicación del 5 de julio de 2018, en el diario “El Comercio”, informando la cancelación del evento por causas no imputables a Venelatin, así como la devolución de las entradas a través de empresas recaudadoras del dinero de la compra de entradas (Stubhub

- y Tu Entrada) sería a partir del 20 de julio de 2018; (b) la publicación del 19 de julio de 2018, en el diario “Expreso”, mediante la cual se informó que la devolución sería realizada a partir del 1 de agosto de 2018, lo cual fue reiterado en el sitio web de Venelatin; (c) la empresa Stubhub publicó en su sitio web que la devolución sería realizada, de manera directa, cargándolo a la tarjeta de los compradores; y, (d) la empresa Tu Entrada informó, a través de un comunicado, que la devolución de las entradas sería realizada únicamente en el módulo de “Plaza Vea – Higuera”, especificando el horario de atención;
- (vi) al ser empresas recaudadoras, Tu Entrada y Stubhub, organizaron la devolución del pago por las entradas, de manera independiente. Debía precisarse que la empresa Tu Entrada decidió, unilateralmente establecer como único lugar de devolución su local de venta ubicado en “Plaza Vea – Higuera”, sin informar previamente a Venelatin, pese a las coordinaciones realizadas;
 - (vii) si bien el Indecopi visualizó que, en su sitio web, por un momento, se informó que la devolución sería el 1 de agosto de 2018; lo cierto era que, por una demora en la actualización no se corrigió que la fecha precisa era el 20 de julio de 2018, lo cual fue subsanado dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas;
 - (viii) a la fecha se había cumplido con la devolución de las entradas, tanto las adquiridas a través de Tu Entrada como aquellas obtenidas a través de Stubhub;
 - (ix) respecto de las entradas adquiridas a través de Stubhub, la devolución del importe se podía verificar en el documento denominado “Detalle de Venta de Entradas por Evento”, en el que se indicaba que el importe de los boletos era igual a S/ 0,00, debido a que se había cumplido con casi la totalidad de la devolución de entradas. El saldo que se mostraba al final correspondía a las entradas que “Cirque Du Soleil” compró directamente a Stubhub por temas de relaciones públicas;
 - (x) mediante cartas notariales del 4 y 10 de julio de 2018, Venelatin coordinó con Tu Entrada la devolución del pago efectuado por boletos. Así, el 21 de agosto de 2018, Tu Entrada cumplió con informarle que venían realizando la devolución correspondiente, lo cual había sido reportado directamente al Indecopi;
 - (xi) no cabía aplicar el artículo 111° del Código referido al régimen de responsabilidad solidaria, toda vez que, en su calidad de gerente general, el señor Reyes había efectuado un comportamiento destinado a subsanar los daños generados en virtud de la cancelación del espectáculo; y,
 - (xii) no existía una descripción de la conducta del señor Reyes que haya podido ser considerada como dolosa o negligente en los términos exigidos por el Código.

4. Mediante Resolución 010-2019/CC3 del 16 de enero de 2019, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:
- (i) Halló responsables a Venelatin y el señor Reyes, en su calidad de gerente general, por infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró acreditado que vulneraron las expectativas de los consumidores al cancelar el evento denominado “Amaluna”;
 - (ii) halló responsables a Venelatin y al señor Reyes por infracción del artículo 2° del Código, en tanto consideró acreditado que el proveedor no brindó información veraz, apropiada ni oportuna respecto a la fecha de devolución de las entradas adquiridas por los consumidores, así como del único módulo que se habilitaría para la devolución de las mismas;
 - (iii) halló responsables a Venelatin y al señor Reyes por infracción del artículo 97° literal d) del Código, en tanto consideró acreditado que el proveedor no cumplió con efectuar la devolución total a los consumidores de las entradas al evento denominado “Amaluna”;
 - (iv) sancionó a Venelatin con una multa total ascendente a 47,6 UIT, conforme el siguiente detalle: (a) 21,8 UIT, por infracción del artículo 19° del Código; (b) 9,9 UIT, por infracción del artículo 2° del Código; y, (c) 15,9 UIT, por infracción del artículo 97° literal d) del Código;
 - (v) sancionó al señor Reyes, en calidad de gerente general de Venelatin, con una multa ascendente a 2,5 UIT, por infracción de los artículos 2°, 19° y 97° literal d) del Código;
 - (vi) ordenó a Venelatin y el señor Reyes, en calidad de medida correctiva que, de forma solidaria, cumplan con lo siguiente: (a) en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución, cumplan con informar a la Comisión la relación de todas las personas que adquirieron entradas para el evento “Amaluna”, indicando los montos pagados, tipo de entrada y tipo de venta; especificando el monto y estado de aquellos pendientes de devolución; (b) en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la resolución, deberán efectuar publicaciones en un lugar visible para el usuario de su portal web y redes sociales por quince (15) días hábiles consecutivos; y realizar una publicación en un diario de circulación nacional, dando a conocer a los consumidores el procedimiento de devolución de los montos adeudados; (c) en un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de vencido el plazo indicado en el literal (b) precedente, cumplan con devolver a todos los consumidores que adquirieron entradas para el evento “Amaluna” el valor total del cobro realizado por cada entrada para el referido espectáculo; y,
 - (vii) dispuso la inscripción de Venelatin y el señor Reyes, en calidad de gerente general, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. El 18 de febrero de 2019, Venelatin y el señor Reyes apelaron la Resolución 010-2019/CC3 ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), manifestando los siguientes argumentos:
- (i) La Comisión no valoró los argumentos expuestos en sus descargos, toda vez que no tomó en cuenta que la cancelación del evento “Amaluna” se dio por iniciativa, y, de manera unilateral, por parte de “Cirque Du Soleil” –habiéndose sido incluso perjudicados económicamente–, razón por la cual dicha circunstancia no les podía ser imputada al configurarse como un hecho de fuerza mayor ajena a su voluntad;
 - (ii) la Comisión había aplicado el artículo 111° del Código sin realizar un análisis y debida motivación, esto era, sin desarrollar cuál fue el grado de participación y planificación para perjudicar a los consumidores, más aún cuando se encontraba acreditado que la cancelación del evento era atribuible a “Cirque Du Soleil”;
 - (iii) siempre habían actuado de manera diligente en sus actividades, tanto para brindar información a los consumidores, contar con las garantías necesarias y cumplir con la implementación de la devolución del dinero, ya que se encontraba acreditado que se había informado oportunamente a los consumidores con la finalidad de que se efectúe la devolución del dinero, siendo que, a la fecha, no se le adeudaba a ningún consumidor cantidad de dinero alguna por la cancelación del evento “Amaluna”;
 - (iv) habían cumplido con los requisitos de idoneidad para garantizar a los consumidores el evento a realizarse, y, asimismo, contaban con una planificación logística adecuada para el traslado de los equipos a Perú. Por tanto, la Comisión tuvo una apreciación subjetiva al momento de señalar que habían ofrecido realizar el evento “Amaluna” sin tener certeza sobre la participación de “Cirque Du Soleil”; ello, en la medida que la cancelación del evento resultaba atribuible a ésta última al decidir de modo unilateral resolver el contrato;
 - (v) la Comisión incurrió en una contradicción, puesto que, por una parte, indicó que habían cumplido informar a los consumidores por diversos medios sobre la devolución de dinero; sin embargo, por otro lado, señaló que la información no fue veraz y apropiada. Era indistinto que se haya cambiado la fecha de devolución de dinero, en tanto lo que primaba era que, una vez que tuvieron conocimiento de la cancelación del evento, cumplieron con informar a los consumidores sobre la devolución del dinero;
 - (vi) pese a no actuar como un procesador de pagos (tal como, Payu o Stubhub), cumplieron con brindar información veraz, apropiada y oportuna sobre la fecha de devolución, módulos y otros mecanismos donde podrían acudir los consumidores para efectuar su devolución;
 - (vii) respecto a la devolución de los montos, la Comisión no había tomado en cuenta que el dinero para la adquisición de entradas había ingresado a

- la esfera de terceras personas, tales como los vendedores, sin ingresar el dinero directamente a sus cuentas, ya que tenían la calidad de organizadores;
- (viii) con la finalidad de no perjudicar a los consumidores, habían gestionado con otras empresas que vendieron las entradas, la devolución del dinero pagado por el total de boletos adquiridos para el evento “Amaluna”. En este punto, la Comisión indicó que no habían brindado información detallada sobre la devolución; sin embargo, no se tomó en cuenta que al momento de efectuarse la compra no se solicitaba nombre o documento de identidad;
 - (ix) respecto de las sanciones impuestas, correspondía valorar que se llevó a cabo un proceso de devolución del total de dinero por entradas adquiridas, siendo ello suficiente para dejar sin efecto las multas establecidas en su contra. A mayor abundamiento, indicaron que: (a) no existía un beneficio ilícito, al haber efectuado la devolución total de pagos; (b) no era aplicable la probabilidad de detección, al no haber tenido la posibilidad de advertir la decisión de “Cirque Du Soleil”; (c) no era aplicable la gravedad del daño y el perjuicio económico, al cumplirse con la devolución de pagos; (c) ambos imputados no habían sido sancionados anteriormente por el Indecopi; y, (d) no existió voluntad e intención de cometer infracción alguna; y,
 - (x) solicitó el uso de la palabra.
6. El 25 de marzo de 2019, la señora Judith Manyari Bonilla (en adelante, la señora Manyari) presentó un escrito solicitando su incorporación a este procedimiento como tercero afectado, toda vez que se trataba de una de las personas agraviadas por la cancelación del evento “Amaluna”, en tanto había adquirido cinco (5) entradas, cuyos pagos no habían sido devueltos hasta la fecha.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la solicitud de informe oral

7. Mediante escrito del 18 de febrero de 2019, Venelatin y el señor Reyes solicitaron que se convoque una audiencia de informe oral, a fin de exponer sus argumentos.
8. Sobre el particular, es necesario precisar que el artículo IV numeral 1°.2 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus

argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho y a solicitar el uso de la palabra³.

9. Como se observa, en el marco de dicha normativa general la solicitud del uso de la palabra es una de las expresiones del Principio del Debido Procedimiento; no obstante, dicho pedido deberá analizarse en concordancia con la normativa especial existente, siendo que, en el caso de los procedimientos seguidos ante el Indecopi (como ocurre en el presente caso), el artículo 16º del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, y el Decreto Supremo 09-2009-PCM, Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, dispone que, las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada⁴.
10. Siendo ello así, por mandato específico de la referida norma es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a ello en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.
11. Por tanto, resulta claro que la denegatoria de un informe oral no involucra una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado, en la medida que las disposiciones legales específicas sobre la materia otorgan la facultad a la Autoridad Administrativa de concederlo o no. Además, la parte del procedimiento puede desplegar su actividad probatoria y de alegación, a través de la presentación de medios probatorios, alegatos e informes escritos, los mismos que serán evaluados al momento de resolver el caso en concreto.

³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL – INDECOPI. Artículo 16º.- Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal. - 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada.**

12. En la misma línea, mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013, (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución N° 17 del 16 de marzo de 2017) la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, una vez puesto en conocimiento de la Comisión del Indecopi lo actuado para la resolución final, las partes podían solicitar la realización de un informe oral ante la Comisión del Indecopi, siendo que la actuación o la denegatoria del mismo quedará a criterio de la Autoridad Administrativa, según la importancia y la trascendencia del caso.
13. En ese sentido, el órgano jurisdiccional ratificó que, bajo lo dispuesto en la mencionada norma legal, la convocatoria a una audiencia de informe oral, por parte de la Comisión (o del Tribunal) del Indecopi, es una potestad otorgada a este órgano administrativo, mas no una obligación, considerando, además, que no hay necesidad de actuar dicha audiencia, cuando se estime que los argumentos expuestos y las pruebas ofrecidas fueran suficientes para resolver la cuestión controvertida.
14. Por lo expuesto, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento y que las partes solicitantes, a lo largo del procedimiento, han podido exponer y sustentar los argumentos que fundamentan su defensa, corresponde en uso de la potestad o prerrogativa conferida por la Ley, denegar los pedidos de uso de la palabra solicitados por Venelatin y el señor Reyes.

Sobre la solicitud planteada por la señora Manyari

15. El artículo 71.1° del TUO de la LPAG establece que calificarán como terceros administrados aquellos no comparecientes cuyos derechos o intereses legítimos puedan resultar afectados con la resolución que sea emitida. Asimismo, el numeral 3 del referido artículo dispone que los terceros administrados pueden apersonarse en cualquier estado del procedimiento, teniendo los mismos derechos y obligaciones de los participantes en él⁵.

⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS.**

Artículo 71°.- Terceros administrados.

71.1 Si durante la tramitación de un procedimiento es advertida la existencia de terceros determinados no comparecientes cuyos derechos o intereses legítimos puedan resultar afectados con la resolución que sea emitida, dicha tramitación y lo actuado les deben ser comunicados mediante citación al domicilio que resulte conocido, sin interrumpir el procedimiento.

71.2 Respecto de terceros administrados no determinados, la citación es realizada mediante publicación o, cuando corresponda, mediante la realización del trámite de información pública o audiencia pública, conforme a esta Ley.

71.3 Los terceros pueden apersonarse en cualquier estado del procedimiento, teniendo los mismos derechos y obligaciones de los participantes en él.

16. El 25 de marzo de 2019, la señora Manyari presentó un escrito solicitando su incorporación a este procedimiento como tercer afectado, toda vez que se reconoció como una de las personas agraviadas por la cancelación del evento “Amaluna”, en tanto había adquirido cinco (5) entradas, cuyos pagos no habían sido devueltos hasta la fecha.
17. De una lectura de la petición planteada por la señora Manyari, este Colegiado advierte que la misma está referida a su inclusión como tercera administrada al pretender sostener que, en tanto fue una de las personas agraviadas por la cancelación de evento “Amaluna” organizado por Venelatin, guardaba un interés particular en el presente procedimiento.
18. Sobre el particular, se puede apreciar que la señora Manyari aportó, en calidad de medio probatorio, una entrada emitida a su nombre para el evento denominado “Amaluna”, cuestión que, a consideración de esta Sala, permite evidenciar que la referida persona efectuó una inversión económica por el evento organizado por Venelatin, y, por ende, guarda un legítimo interés en la decisión final que pueda emitirse en este procedimiento.
19. Bajo dicha premisa, y, en atención a lo establecido en el artículo 70° del TUO de la LPAG, corresponde incluir a la señora Manyari como tercera administrada en el presente procedimiento, razón por la cual tendrá derecho a ser notificada de la decisión final emitida por esta Sala. Asimismo, cabe precisar que, en la presente instancia, la Autoridad no ha efectuado mayores actuados de tramitación, siendo ésta la razón por la cual sólo se efectuará el emplazamiento de lo decidido en este pronunciamiento.
20. Finalmente, sin perjuicio de lo señalado, resulta oportuno indicar que la tramitación de este expediente es de carácter público, por lo que la señora Manyari tuvo la oportunidad de poder acceder y tener conocimiento de la totalidad los actuados realizados por la Autoridad en el presente procedimiento.

Sobre la responsabilidad administrativa de los investigados

21. Con la finalidad de poder efectuar una evaluación ordenada y congruente de las imputaciones, este Colegiado considera adecuado efectuar un análisis diferenciado de las partes investigadas en este procedimiento (Venelatin y el señor Reyes), toda vez que, si bien la determinación de su responsabilidad puede encontrarse vinculada, también es cierto que, su nivel de participación e influencia en los hechos controvertidos puede variar según el caso concreto.
 - a) Sobre la responsabilidad administrativa de Venelatin
22. En el presente acápite, esta Sala efectuará el análisis de los hechos imputados contra Venelatin, en su calidad de organizadora del evento denominado

“Amaluna”, concretamente, por presunta infracción de los artículos 2º, 19º y 97º del Código, en tanto: (i) habría vulnerado las expectativas de los consumidores al cancelar el evento denominado “Amaluna”; (ii) no habría brindado información veraz, apropiada ni oportuna respecto a la fecha de devolución de las entradas adquiridas por los consumidores, así como del único módulo que se habilitaría para la devolución de las mismas; y, (iii) no habría cumplido con efectuar la devolución total a los consumidores de las entradas al espectáculo denominado “Amaluna”.

a.1) Sobre el deber de idoneidad

23. El artículo 18º del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso⁶. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. A su vez, el artículo 19º del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos⁷.
24. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor, como se puede apreciar, impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con la diligencia debida o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez el consumidor haya acreditado la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, corresponderá al proveedor demostrar que éste no le es imputable, por existir una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor, según lo señalado en el artículo 104º del Código⁸.

⁶ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18º.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19º.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 104º.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad,

25. En el presente caso, la Comisión halló responsable a Venelatin, en su calidad de organizadora, por infracción del artículo 19° del Código, en tanto consideró acreditado que vulneró las expectativas de los consumidores al cancelar el evento denominado “Amaluna”.
26. Por su parte, en su recurso de apelación, Venelatin cuestionó dicha decisión manifestando lo siguiente:
- (i) La Comisión no valoró los argumentos expuestos en sus descargos, toda vez que no tomó en cuenta que la cancelación del evento “Amaluna” se dio por iniciativa, y, de manera unilateral, por parte de “Cirque Du Soleil” –habiéndose sido incluso perjudicados económicamente–, razón por la cual dicha circunstancia no les podía ser imputada al configurarse como un hecho de fuerza mayor ajena a su voluntad; y,
 - (ii) había cumplido con los requisitos de idoneidad para garantizar a los consumidores el evento a realizarse, y, asimismo, contaban con una planificación logística adecuada para el traslado de los equipos a Perú. Por tanto, la Comisión tuvo una apreciación subjetiva al momento de señalar que habían ofrecido realizar el evento “Amaluna” sin tener certeza sobre la participación de “Cirque Du Soleil”; ello, en la medida que la cancelación del evento resultaba atribuible a ésta última al decidir de modo unilateral resolver el contrato.
27. De manera preliminar, conviene atender aquel argumento planteado por Venelatin referido a que la Comisión, presuntamente, haya incurrido en una transgresión al debido procedimiento consistente en no emitir un pronunciamiento congruente. Al respecto, es oportuno sostener que, de una lectura del pronunciamiento apelado, esta Sala no advierte que la primera instancia haya omitido atender aquel alegato orientado a justificar la cancelación del evento por una eventual decisión unilateral de “Cirque Du Soleil”; sino que, a criterio de la primera instancia, Venelatin, en su calidad de organizadora, resultaba responsable por la falta de logística que habría conllevado o causado dicha circunstancia.
28. Dicho en otras palabras, la Comisión aseveró que, por su experiencia en el mercado de organización de eventos de considerable magnitud, la empresa investigada debió haber tenido la suficiente diligencia de evitar situaciones que conlleven a un escenario que obstaculice o limite la ejecución de un determinado evento. Bajo dicha óptica, esta Sala observa que, aun cuando

el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

Venelatin justificó lo ocurrido con el evento “Amaluna”; lo cierto es que la primera instancia valoró su nivel de responsabilidad tomando en cuenta su deber de diligencia mediante una perspectiva empírica, tal como se aprecia en el siguiente extracto:

“(...)

25. En su defensa, los administrados alegaron que la cancelación del evento no se debió a falta de planificación logística, sino fue el propio Cirque Du Soleil quien canceló su gira por el Perú en base a supuestos incumplimientos de VENELATIN, con los cuales no está de acuerdo la empresa.

(...)

27. Sobre el particular, se debe señalar que VENELATIN es una empresa dedicada al rubro de actividades creativas, artísticas y de entretenimiento, y que tiene en su haber otros eventos, posee experiencia en este tipo de negocios, y, por ende, conoce los riesgos del mercado, así como las previsiones necesarias que debía tener en cuenta para contratar el personal y equipos adecuados para ejecutar un efectivo traslado del material para el show artístico; más aún si se trata de un espectáculo que cuenta con presentaciones en otros países”.

29. Una vez desestimado dicho cuestionamiento, conviene efectuar el análisis de responsabilidad de Venelatin en su calidad de organizador del evento denominado “Amaluna”. Sobre este punto, debe partirse de que no resulta controvertido que el referido evento no pudo llevarse a cabo en el Perú, tal como se puede advertir del contenido de la comunicación del 5 de junio de 2018, emitida por la empresa investigada:

*“CIRQUE DU SOLEIL CANCELA LAS FUNCIONES DE SU ESPECTÁCULO
AMALUNA EN EL PERÚ*

Debido a razones fuera de control de Cirque Du Soleil y del promotor local, se cancela la gira del espectáculo Amaluna en Perú que tenía prevista su presencia del 22 de julio al 12 de agosto en el Jockey Club del Perú de Lima. Cancelar no es una decisión que tomamos a la ligera y queremos disculparnos por los inconvenientes que esta situación pueda causar. Esperamos volver muy pronto a Perú.

Los clientes podrán hacer el mecanismo de la devolución de sus entradas entrando en STUBHUB.PE o acercándose a los módulos de TU ENTRADA donde adquirieron sus tickets, a partir del 20 de Julio de 2018.

(...)”

30. Con referencia a dicho aspecto, este Colegiado coincide con el razonamiento expuesto por la primera instancia consistente en desarrollar el papel y función que cumple el organizador de eventos; no solo desde un plano logístico y de ejecución de un determinado acontecimiento artístico, sino también desde el mismo momento de la negociación e implementación. Esta lógica 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.

31. Hay que mencionar que, con lo manifestado en el anterior párrafo, no se busca construir la figura de un proveedor infalible en la prestación de estos servicios, sino más bien, señalar que, ante la relevancia y/o magnitud de los eventos organizados, éste pueda tener la posibilidad de proceder con la mínima diligencia posible para aminorar los riesgos y poder llevar a cabo la ejecución de lo programado sin generar un detrimento sustancial en los consumidores.
32. Resulta necesario recalcar lo manifestado, toda vez que, parte de la defensa planteada por Venelatin reside en indicar que la cancelación del evento denominado “Amaluna” se debió a una decisión unilateral de “Cirque Du Soleil”. Tal como se aprecia de la traducción simple aportada por Venelatin de la comunicación del 28 de junio de 2018⁹, a criterio de “Cirque Du Soleil”, la cancelación del evento habría sido consecuencia de dos (2) principales factores: (i) el presunto incumplimiento de pago de la contraprestación por parte de Venelatin en la fecha pactada –15 de junio de 2018–; y, (ii) la presunta omisión de no haber organizado ni pagado el servicio de transporte de equipos desde Santiago de Chile a Lima.
33. A consideración de Venelatin, ambas razones resultaban imprecisas, toda vez que: (a) en coordinación por correo electrónico con una representante de “Cirque Du Soleil” habrían llegado a un acuerdo consistente en la reducción de presentaciones –de 27 a 21 actuaciones– y, por ende, de la propia contraprestación, así como la fijación de una nueva fecha de pago para el 20 de julio de 2018; y, (b) ante el elevado costo cobrado por la empresa de transportes propuesta por “Cirque Du Soleil”, había cotizado con otras empresas del mercado la realización del servicio, el cual era factible bajo las mismas condiciones requeridas¹⁰.
34. De acuerdo con lo expresado hasta estas líneas, puede apreciarse que, aun cuando se evidencia una respuesta de Venelatin ante la probable cancelación del evento propuesta por “Cirque Du Soleil”; lo cierto es que, de otro lado, esta Sala observa que dicha circunstancia fue originada por una falta de claridad en la labor de coordinación y planeamiento entre las partes involucradas. Concretamente, para efectos del caso, es relevante enfocar el análisis en la conducta desplegada por Venelatin, en su calidad de organizadora del evento, pues, dicha empresa asume ante los consumidores un compromiso de llevar a cabo la ejecución de un determinado espectáculo.

⁹ Ver foja 193 del expediente.

¹⁰ Para mayor precisión se puede ver el contenido de la comunicación enviada por Venelatin en las fojas 198 y 199 del expediente.

35. La mencionada falta de claridad y diligencia en la coordinación puede ser identificada, a criterio de este Colegiado, en dos (2) momentos: (i) el primero, referido al hecho de que el cambio de condiciones pactadas –sobre el cambio de presentaciones, reducción de contraprestación y modificación de fecha de pago–, por la propia trascendencia de los acuerdos, no haya sido acordada contractualmente entre las partes, sino únicamente a través de un correo electrónico; y, (ii) el segundo, referido al hecho que Venelatin no haya tomado las precauciones necesarias para advertir, con anticipación, el elevado costo del servicio de transporte cobrado por la empresa propuesta por el “Cirque Du Soleil”.
36. Cabe precisar que estas afirmaciones se efectúan sin necesidad de otorgar veracidad a las versiones expuestas tanto por “Cirque Du Soleil” como Venelatin, toda vez que, lo realizado por este Colegiado está enfocado en dotar de la mayor objetividad la valoración de los medios probatorios aportados en este expediente.
37. Lo dicho hasta aquí supone que, a criterio de este Colegiado, las razones expresadas por Venelatin ante la cancelación del evento denominado “Amaluna” no resultan suficientes para eximir su responsabilidad ante la cancelación del referido espectáculo, toda vez que las mismas pudieron haber sido evitadas con una mayor labor de diligencia y comunicación, al momento de la negociación –respecto del costo del transporte de equipos–, como al momento de la ejecución –respecto del cambio de condiciones–; en el sentido de poder haber dotado, de mayor formalidad, las condiciones pactadas del servicio contratado.
38. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que halló responsable a Venelatin por infracción del artículo 19° del Código, al haber quedado acreditado que vulneró las expectativas de los consumidores al cancelar el evento denominado “Amaluna”.

a.2) Sobre el deber de información

39. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1º.1 literal b)¹¹ y 2º del Código¹², involucra el deber de los proveedores

¹¹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1º.- Derecho 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. (...).

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2º.- Información relevante.**

de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

40. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
41. Cabe agregar 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 consumo. Así, 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 controversia.
42. En el presente extremo, la Comisión halló responsable a Venelatin por infracción del artículo 2° del Código, en tanto consideró acreditado que el proveedor no brindó información veraz, apropiada ni oportuna respecto a la fecha de devolución de las entradas adquiridas por los consumidores, así como del único módulo que se habilitaría para la devolución de las mismas.
43. Por su parte, Venelatin cuestionó la decisión adoptada por la primera instancia basándose en los siguientes argumentos de defensa:
 - (i) Siempre había actuado de manera diligente en sus actividades, tanto para brindar información a los consumidores, contar con las garantías necesarias y cumplir con la implementación de la devolución del dinero, ya que se encontraba acreditado que se había cumplido con informar oportunamente a los consumidores con la finalidad de que se efectúe la devolución del dinero, siendo que, a la fecha, no se le adeudaba a ningún consumidor cantidad de dinero alguna por la cancelación del evento "Amaluna";
 - (ii) la Comisión incurrió en una contradicción, puesto que, por una parte, indicó que habían cumplido informar a los consumidores por diversos

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. (...)

- medios sobre la devolución de dinero; sin embargo, por otro lado, señaló que la información no fue veraz y apropiada. Era indistinto que se haya cambiado la fecha de devolución de dinero, en tanto lo que primaba era que, una vez que tuvieron conocimiento de la cancelación del evento, cumplieron con informar a los consumidores sobre la devolución del dinero; y,
- (iii) pese a no actuar como un procesador de pagos (tal como, Payu o Stubhub), cumplió con brindar información veraz, apropiada y oportuna sobre la fecha de devolución, módulos y otros mecanismos donde podrían acudir los consumidores para efectuar su devolución.
44. Tomando como referencia los alegatos planteados por Venelatin, este Sala considera oportuno valorar las publicaciones emitidas por la referida empresa con la finalidad de abordar los dos (2) supuestos de hecho materia de imputación: (a) el primero, referido a la información sobre las fechas de devolución de dinero por entradas adquiridas; y, (b) el segundo, referido a la información sobre el lugar donde se efectuaría el reembolso del pago de entradas para el evento denominado “Amaluna”.
45. Sobre el particular, obran en el expediente, los siguientes elementos de prueba: (i) el comunicado emitido por Venelatin el 5 de julio de 2018, en distintos medios de prensa; (ii) el comunicado emitido por Venelatin el 19 de julio de 2018, en el diario “Expreso”¹³; (iii) el comunicado publicado por Venelatin el 24 de julio de 2018, en su sitio web¹⁴; y, (iv) el comunicado publicado por Venelatin el 31 de julio de 2018, en su sitio web¹⁵.
46. Con respecto al primer hecho materia de imputación, esta Sala coincide con la primera instancia en el hecho de advertir que Venelatin, al momento de emitir sus comunicados oficiales, informó a los consumidores inicialmente que los reembolsos se efectuarían el 20 de julio de 2018, para luego ser modificados al 1 de agosto; y, finalmente, volver a informar que ello se realizaría en la fecha informada desde el principio –20 de julio de 2018–.
47. A criterio de este Colegiado ello se configura como un defecto en el cumplimiento del deber de información, toda vez que no genera en los consumidores la predictibilidad y precisión necesaria sobre las fechas específicas del reembolso por el pago de sus entradas. Si bien, de una evaluación de los actuados, esta Sala puede advertir que dicho defecto, falla o contradicción en el traslado de información se pudo deber a la intención de Venelatin de brindar una fecha uniforme de entrega de dinero –para quienes

¹³ Ver foja 30 del expediente.

¹⁴ Ver foja 54 del expediente.

¹⁵ Ver foja 60 del expediente.

adquirieron boletos por modalidad virtual y presencial–; lo cierto es que, en el plano fáctico, el contenido de los comunicados no dotaba de claridad a los consumidores sobre el momento en que se realizarían las respectivas devoluciones.

48. Con respecto al segundo hecho materia de imputación, corresponde precisar que el mismo está referido, específicamente, a aquella información sobre el lugar donde se efectuaría el reembolso de entradas adquiridas por modalidad presencial. A mayor abundamiento, ello puede colegirse de las distintas inspecciones y entrevistas realizadas por el personal de la GSF y la Secretaría Técnica de la Comisión, mediante las cuales se tuvo conocimiento de que las devoluciones de pago se efectuarían únicamente en el centro comercial denominado “Plaza Vea” – Sede Higuiereta ubicado en avenida Aviación 5750, toda B, urbanización Residencial Higuiereta, Surco.
49. Tal como se verificaba en las inspecciones efectuadas el 1 de agosto de 2018¹⁶, el personal de Tu Entrada, empresa encargada de realizar las ventas del evento “Amaluna” por modalidad presencial, precisó que el reembolso a los consumidores sólo se llevaría a cabo en un único módulo por cuestiones de seguridad y orden. Partiendo de este hecho, deberá evaluarse si Venelatin, en su calidad de organizadora, cumplió con informar públicamente a los consumidores sobre dicha circunstancia.
50. De una lectura de los distintos comunicados oficiales emitidos por Venelatin, este Colegiado no aprecia que dicho proveedor haya cumplido con informar a los consumidores que las devoluciones de dinero por adquisición de boletos sólo se llevarían a cabo en el módulo de ventas de Tu Entrada ubicado en avenida Aviación 5750, toda B, urbanización Residencial Higuiereta, Surco. Claramente, dicha omisión trajo como consecuencia que un sector de los consumidores que adquirió entradas por modalidad presencial –e incluso por modalidad virtual– se haya acercado erróneamente a módulos ubicados en otros distritos de la ciudad de Lima, dejando constancia de ellos en los respectivos libros de reclamaciones.
51. Si bien Venelatin indicó que la empresa Tu Entrada decidió, unilateralmente establecer como único lugar de devolución su local de venta ubicado en “Plaza Vea – Higuiereta”; de otro lado, debía valorarse que: (a) no existían medios probatorios que acreditaran dicha afirmación; y, (b) aun en el supuesto que se acreditara la veracidad de dicho alegato, correspondía atender que, desde el momento en que Venelatin tomó conocimiento de que la devolución de entradas se llevaría a cabo en un solo lugar, tenía la obligación de trasladar esta información a los consumidores; sin embargo, ello no ocurrió.

¹⁶ Ver fojas 62 a 107 del expediente.
M-SPC-13/1B

52. Por otro lado, Venelatin alegó como defensa que la primera instancia habría incurrido en una contradicción al momento de analizar dicho extremo; no obstante, de una lectura del razonamiento elaborado en el pronunciamiento materia de apelación, este Colegiado no puede advertir ello. En efecto, la Comisión consideró que pese a que existieron –conforme se reconoció en anteriores líneas– distintas publicaciones que brindaron información a los consumidores, de otro lado, las mismas no fueron suficientemente claras respecto de la fecha y entrega de devolución, cuestión que ha sido confirmada por la Sala en este acápite.
53. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada en el extremo que halló responsable a Venelatin por infracción del artículo 2° del Código, al haberse verificado que dicho proveedor no brindó información veraz, apropiada ni oportuna respecto a la fecha de devolución de las entradas adquiridas por los consumidores, así como del único módulo que se habilitaría para la devolución de las mismas.
- a.3) Sobre el reembolso por pago de entradas
54. El artículo 97° del Código establece, entre otros, que cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor, los consumidores tendrán derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada¹⁷.
55. Dicha disposición normativa se configura como una mínima garantía y derecho que posee el consumidor ante una situación en la cual, por ejemplo, la ejecución de un determinado servicio se vea imposibilitado 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 del gasto incurrido por el servicio; siendo particular el mecanismo de ejecución de este derecho, según sea el caso concreto.
56. Tomando en cuenta que la devolución de entradas, según la modalidad de su adquisición –presencial y virtual–, guarda sus propias características y

¹⁷

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 97°.- Derechos de los consumidores.

Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:

a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
b. Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.

(...)

particularidades, este Colegiado considera oportuno precisar que, un primer paso que debió adoptar Venelatin respecto del reembolso, debió ajustarse a implementar y/o coordinar con Tu Entrada y Stubhub un mecanismo adecuado y transparente para que los consumidores puedan obtener la devolución de sus pagos de modo ordenado y puntual.

57. Conviene subrayar que este Colegiado considera razonable que, por ejemplo, en el caso del reembolso de entradas adquiridas por modalidad presencial, sea necesario que el consumidor titular del boleto tenga que realizar una mínima conducta consistente en acercarse al módulo indicado por el proveedor para llevar a cabo el cumplimiento de su derecho a obtener una retribución. Ello se puede identificar en el presente caso, toda vez que, conforme se advierte en el acta de inspección del 1 de agosto de 2018¹⁸, el procedimiento de devolución de pagos por entradas era el siguiente: (i) la persona que compró el boleto tenía que acercarse al módulo con su entrada y su documento nacional de identidad; (ii) se procedía a efectuar la corroboración respectiva de los datos en el módulo; (iii) la persona firmaba y colocaba su huella digital en un documento que dejaba constancia sobre la entrega del dinero; y, (iv) finalmente, se entregaba a la persona el monto dinerario respectivo.
58. Dicho procedimiento guarda coherencia en atención a la propia particularidad de la adquisición de entradas en la modalidad presencial, y, por ende, se verifica que, en este tipo de situaciones, resulta importante que el consumidor tenga la mínima diligencia de poder acercarse y entregar los documentos que acrediten que es titular del derecho de reembolso que le favorece. Bajo esta premisa, este Colegiado considera que la Autoridad Administrativa no puede pretender exigir al proveedor el reembolso total del pago por entradas, toda vez que, pueden existir supuestos en los cuales el consumidor, por ejemplo, no se acerque al módulo a recibir la devolución, o, incluso no llega a presentar el documento su documento de identidad respectivo¹⁹.
59. Tomando en cuenta esta situación, conviene reiterar lo manifestado en el párrafo 56 de este pronunciamiento referido a establecer que, en el presente extremo, el nivel de exigibilidad recaído sobre el organizador de un evento cancelado debe consistir en la implementación y coordinación de mecanismos idóneos de reembolso y/o devolución de dinero por adquisición de entradas. Ello, no sólo se debe verificar desde la calidad de la información trasladada – cuestión que fue evaluada en un anterior extremo–, sino también desde la dirección y ejecución efectiva del reembolso a los consumidores.

¹⁸ Ver foja 78 del expediente.

¹⁹ Debe valorarse que las entradas en modalidad presencial eran vendidas al portador dejándose constancia del número de identidad del consumidor.

60. Cabe precisar que este nivel de análisis no es ajeno al hecho imputado en este extremo, toda vez que, éste se configura como una etapa previa de estudio del supuesto hecho infractor. Para esclarecer este punto, debe valorarse que, en el supuesto que se haya evaluado la responsabilidad administrativa de Venelatin por el reembolso total del pago por entradas, la Autoridad hubiera tenido, de igual manera, que analizar si dicha administrada fue la encargada de coordinar e implementar, de modo directo o indirecto, el mecanismo de devolución de dinero a los consumidores.
61. Resulta pertinente precisar ello con la finalidad de esclarecer que el planteamiento mencionado por la Sala no transgrede o vulnera el derecho de defensa de Venelatin, empresa que incluso dentro de su escrito de descargos y recurso de apelación alegó argumentos que resultan congruentes con la implementación de mecanismos efectivos de devolución de dinero a los consumidores.
62. Una vez aclarado este punto, conviene manifestar que este Colegiado elaborará un análisis diferenciado, según la modalidad de venta de entradas, toda vez que: (i) dicho servicio fue encargado a dos (2) empresas distintas como Tu Entrada –modalidad presencial– y Stubhub –modalidad virtual–; y, (ii) cada una de las referidas modalidades guarda una propia particularidad, las cuales están sustentadas en las condiciones de los contratos suscritos con Venelatin.
63. Con referencia a la modalidad virtual, Venelatin suscribió con Stubhub el documento denominado “Acuerdo de Colaboración – Documento de Condiciones Comerciales”²⁰, mediante el cual Stubhub se comprometió a servir de plataforma para la venta y emisión de entradas para el evento denominado “Amaluna”. En dicho contrato se establece que, en caso de cancelación del evento, Venelatin deberá, entre otras cosas: (a) indicar a Stubhub los pasos a llevar a cabo frente a los usuarios, como, por ejemplo, las condiciones de devolución, validez o no de las entradas; y, (b) devolver a Stubhub el importe total de las compras que deban ser devueltas a los usuarios a fin de que se proceda a realizar el reembolso respectivo.
64. Pese a que Venelatin sostuvo que no se había valorado el hecho que el dinero proveniente de la adquisición de entradas había ingresado a la esfera de terceras personas –como los vendedores–; lo cierto es que ello no resulta justificable, puesto que, en su calidad de organizador, debió prever una situación como ésta, dentro de la cual dicha empresa asume cualquier tipo de responsabilidad con el consumidor.

²⁰ Ver fojas 103 a 107 del expediente.

65. Dentro de este punto conviene señalar que Venelatin indicó que, con la finalidad de no perjudicar a los consumidores, habían gestionado con otras empresas que vendieron las entradas, la devolución del dinero pagado por el total de boletos adquiridos para el evento “Amaluna”. Sin embargo, hay que mencionar en este punto que, por ejemplo, al 28 de agosto de 2018 –esto es, posterior al plazo fijado e informado por Venelatin en sus comunicados oficiales, sea tomado el 20 de julio o 1 de agosto de 2018–, la empresa investigada en este procedimiento aún no contaba con un cronograma de devolución para las entradas adquiridas por modalidad virtual, estando pendientes los reembolsos a la referida fecha²¹.
66. Asimismo, no menos importante resulta denotar que, Stubhub publicó una nota informativa dentro de su sitio web²², en la cual se comprometió a efectuar las devoluciones, a pesar de que Venelatin no cumplió con efectuar ningún tipo de reembolso, tal como se desprende del siguiente extracto:
- “(…)
Stubhub se esfuerza y está comprometido en haber lo mejor para ti, es por eso que en los próximos días comenzará con los reembolsos del monto total pagado (incluidos gastos de envío y servicio) a pesar de que el promotor del evento Venelatin no ha emitido ningún reembolso. El reembolso aparecerá en tu estado de cuenta como: entradas Stubhub. Por favor danos 7 días hábiles para procesar los reembolsos.
(…)
(Subrayado agregado)
67. Dicho esto, este Colegiado no advierte que Venelatin haya implementado o coordinado con Stubhub algún tipo de mecanismo efectivo para proceder, de manera directa o indirecta, con realizar el reembolso por las entradas adquiridas por los consumidores. Si bien Venelatin presentó una serie de documentos que demostrarían el cumplimiento de devolución del dinero por entradas en modalidad virtual, lo cierto es que: (i) los mismos no generan suficiente certeza a esta Sala respecto a que los montos hayan sido depositados en las cuentas de los consumidores; y, (ii) no se evidencia un nivel de participación de Venelatin en la política de reembolso favorable a los consumidores.
68. Por otro lado, respecto a la modalidad presencial, es distinto el caso, pues, Tu Entrada al momento de proceder con la devolución del dinero por la adquisición de entradas, no desvinculó a Venelatin de dicho mecanismo de reembolso, teniendo la Autoridad la posibilidad de poder verificar los avances de dicha conducta mediante las respectivas diligencias de inspección con Tu Entrada y Venelatin.

²¹ Ver foja 143 del expediente.

²² Ver foja 214 del expediente.

69. Así, partiendo del hecho que, por las razones expuestas en líneas anteriores, resulta importante tomar en cuenta las conductas que Venelatin, de modo directo o indirecto, haya tomado para velar por el derecho al reembolso de los consumidores; esta Sala sostiene que, para el caso de la modalidad presencial, se advierte que existió una coordinación con Tu Entrada para que los consumidores puedan acercarse, previa evaluación de requisitos, a recibir la entrega del monto invertido en el evento cancelado.
70. Ello puede advertirse de la lectura de las comunicaciones del 4 y 10 de julio de 2018²³, dirigidas por Venelatin a Supermercados Peruanos S.A. (Tu Entrada), con la finalidad de informarles sobre la cancelación del evento denominado “Amaluna”, y, por ende, coordinar y programar una reunión para proceder con las validaciones necesarias para la devolución final al público.
71. Bajo dicha lógica, esta Sala confirma, en parte, la resolución apelada en el extremo que halló responsable a Venelatin por infracción del artículo 97° literal d) del Código, al haber verificado que, en la modalidad virtual, no cumplió con implementar los mecanismos y coordinaciones necesarias para proceder con el reembolso efectivo favorable a los consumidores que adquirieron entradas para el evento denominado “Amaluna”.

Sobre la responsabilidad administrativa del señor Reyes

72. El artículo 111° del Código establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor, son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa.
73. Como se aprecia, el presupuesto para la aplicación del artículo 111° del Código, es la constatación por parte de la autoridad administrativa de una infracción al Código incurrida por el proveedor denunciado, esto es, previamente debe de haber quedado determinada la responsabilidad de este último por la vulneración de las normas de protección al consumidor.
74. Asimismo, la responsabilidad atribuible a las personas que ejercieron la dirección, administración o representación del proveedor, exige que hayan participado en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa; y, dicha participación necesariamente debe contar con un componente de dolo o culpa inexcusable.
75. Ahora bien, más allá de las facultades que la persona jurídica haya otorgado a sus representantes mediante poderes de representación, la aplicación del artículo 111° del Código se restringe a aquellos casos en los que el

²³ Ver fojas 228 y 229 del expediente.
M-SPC-13/1B

representante haya participado con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción acreditada.

76. En ese sentido, la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad en virtud del artículo 111° del Código, sino su participación en la generación de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la acción u omisión del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de los actuados en el expediente.
77. En relación con el dolo y la culpa inexcusable, el Código Civil distingue ambas figuras por la voluntad o intencionalidad en el incumplimiento de una obligación²⁴. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable dicho elemento de intencionalidad no se presenta²⁵.
78. En este punto, resulta pertinente remitirnos a lo señalado por la doctrina sobre la culpa inexcusable:

“(...) incurre en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono o descuido extremo, (...)”²⁶

“(...), es el no uso de la diligencia que es propia de la absoluta mayoría de los hombres, es decir, quien ha tenido una conducta tal no ha hecho lo que todos los hombres hacen comúnmente (...)”²⁷

79. De lo señalado anteriormente, la Sala concluye que la culpa inexcusable del representante de un proveedor de productos o servicios en los términos del Código, se sustenta en un acto negligente que se caracteriza por la inobservancia de reglas básicas, ordinarias o esenciales del negocio de su representada, cuyo cumplimiento resultaba imprescindible para el desarrollo de su actividad económica y que, por ser inherentes a esta, se asume que cualquiera que se desenvuelva en dicha actividad, debía de acatarlas.
80. Dichas reglas pueden haber sido impuestas por las normas jurídicas aplicables a la actividad económica en cuestión o tratarse de preceptos técnicos de

²⁴ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1318°.-** Procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación.

²⁵ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1319°.-** Incurre en culpa inexcusable quien por negligencia grave no ejecuta la obligación.

²⁶ **OSTERLING PARODI, Felipe.** *Inejecución de obligaciones: dolo y culpa.* Osterlingfirm.com. Recuperado el 19 de octubre de 2017. Página 358.
<http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecucion%20de%20Obligaciones.pdf>.

²⁷ **ESPINOZA ESPINOZA, Juan.** *Derecho de la responsabilidad civil.* Gaceta Jurídica. Séptima edición. Lima, 2013, página 166.

observancia obligatoria; siendo la autoridad administrativa en la evaluación de cada caso concreto, la que determinará la diligencia mínima que debió de haber observado el representante del proveedor en su participación en los hechos que conllevaron a la configuración de la infracción a las normas de protección al consumidor.

81. Sobre el particular, este Colegiado considera que, para el supuesto imputado por presunta infracción al deber de información y el eventual incumplimiento de adoptar mecanismos efectivos para realizar el reembolso de las entradas en modalidad virtual, el señor Reyes tuvo una participación directa que permite evidenciar su culpa inexcusable, toda vez que, conforme se advierte de los actuados del expediente, dicho administrado, en su calidad gerente general de Venelatin, tuvo una participación activa durante las contingencias suscitadas por la cancelación del evento “Amaluna” en el Perú.
82. A mayor abundamiento, durante las actuaciones de investigación e instrucción elaboradas por el personal de la GSF y la Secretaría Técnica de la Comisión, respectivamente, se verifica que las respuestas y versiones expuestas por el señor Reyes configuran o parten de una decisión propia que, a nivel local (Perú), fueron adoptadas en su calidad de gerente general de una empresa encargada de organizar y llevar a cabo un evento de gran magnitud en el país.
83. Respecto al deber de diligencia, queda claro del análisis de fondo efectuado por esta Sala, el señor Reyes, en su calidad de representante legal, no adoptó, a través de Venelatin, conductas orientadas a otorgar y/o brindar a los consumidores información suficiente sobre la fecha y lugares donde se realizarían los reembolsos, así como tampoco cumplió con implementar los mecanismos suficientes para que estos se llevaran a cabo en la modalidad virtual.
84. Distinto es el caso de aquella imputación por presunta infracción al deber de idoneidad relacionada con la cancelación del evento “Amaluna”, toda vez que, de una revisión de los actuados, concretamente de las comunicaciones del 28 de junio y 4 de julio de 2018, puede observarse que las coordinaciones contractuales con “Cirque Du Soleil” no fueron directamente acordadas por el representante legal de Venelatin en Perú, sino por otros funcionarios del extranjero.
85. Tal como se desarrolló en el referido extremo, parte de la responsabilidad de Venelatin radicó en la falta de planificación e identificación de contingencias desde el momento de negociación y contratación con “Cirque Du Soleil”; sin embargo, no corresponde atribuir una responsabilidad personal al señor Reyes, cuando no se verificó o quedó acreditada su participación en dicha circunstancia.

86. En virtud de lo expuesto, corresponde a esta Sala: (i) confirmar, en parte, la resolución apelada en el extremo que halló responsable al señor Reyes por infracción de los artículos 2° y 97° literal d) del Código, al haberse verificado su culpa inexcusable frente a los hechos imputados en estas disposiciones normativas; y, (ii) revocar, en parte, la resolución apelada en el extremo que halló responsable al señor Reyes por presunta infracción del artículo 19° del Código; y, en consecuencia, se declara el archivo de este extremo en su contra, al no haber verificado su participación y responsabilidad directa por la cancelación del evento “Amaluna” en el Perú.

Sobre la graduación de la sanción

87. El artículo 110° del Código establece que el Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves²⁸.
88. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño resultante de la infracción, la conducta del infractor a lo largo del procedimiento, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado, y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁹.
89. A efectos de graduar la sanción a imponer, el TUO de la LPAG contempla el Principio de Razonabilidad³⁰ según el cual la autoridad administrativa debe

²⁸ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas.** El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere al artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera: (...)

²⁹ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**
Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.
(...)

³⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. TÍTULO IV. CAPÍTULO III. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:
a) El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
b) La probabilidad de detección de la infracción;

asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de las infracciones. Como parte del contenido implícito del Principio de Razonabilidad, se encuentra el Principio de Proporcionalidad, el cual supone una correspondencia entre la infracción y la sanción, con interdicción de medidas innecesarias o excesivas.

90. En sus recursos de apelación, el señor Reyes y Venelatin, cuestionaron las sanciones impuestas manifestando que correspondía valorar que se llevó a cabo un proceso de devolución del total de dinero por entradas adquiridas, siendo ello suficiente para dejar sin efecto las multas establecidas en su contra. A mayor abundamiento, indicaron que: (a) no existía un beneficio ilícito, al haber efectuado la devolución total de pagos; (b) no era aplicable la probabilidad de detección, al no haber tenido la posibilidad de advertir la decisión de “Cirque Du Soleil”; (c) no era aplicable la gravedad del daño y el perjuicio económico, al cumplirse con la devolución de pagos; (d) ambos imputados no habían sido sancionados anteriormente por el Indecopi; y, (e) no existió voluntad e intención de cometer infracción alguna.

a) Sobre las sanciones impuestas a Venelatin

91. La utilización de los factores de graduación empleados por la Comisión (daño y probabilidad de detección), así como el contenido de cada uno de ellos puede verse graficado y resumido en el siguiente cuadro:

	Daño	Probabilidad de detección	Beneficio ilícito
Cancelación del evento	Se tomó en cuenta: (i) el malestar de los consumidores al ver afectadas sus expectativas; y, (ii) la afectación resultante de la pérdida del valor del dinero en el tiempo de los consumidores.	Se determinó que fue alta, toda vez que la Administración tuvo mayor facilidad de recabar información e investigar al haber sido la cancelación del evento un hecho públicamente conocido.	No fue utilizado en este extremo.

c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;

d) El perjuicio económico causado;

e) La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

f) Las circunstancias de la comisión de la infracción; y

g) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

<p>Infracción al deber de información</p>	<p>El daño se encontraba representado por el malestar ocasionado a los consumidores por la conducta infractora. Para valorar el daño se tomó en consideración el tiempo que destinaron los consumidores para realizar las gestiones necesarias para obtener la devolución de dinero.</p>	<p>Se determinó que fue alta, toda vez que la Administración tuvo mayor facilidad de recabar información e investigar al haber sido la cancelación del evento un hecho públicamente conocido.</p>	<p>No fue utilizado en este extremo.</p>
<p>No adoptar los mecanismos para realizar el reembolso a los consumidores</p>	<p>No fue utilizado en este extremo.</p>	<p>Se determinó que fue alta, en tanto la Administración, como responsable del desarrollo del proceso de reembolso a los consumidores, estuvo al tanto del cumplimiento de esta actividad.</p>	<p>Para el cálculo del beneficio ilícito se tomó en cuenta el valor de los ingresos percibidos por la venta efectiva de entradas, el monto de dinero devuelto a una parte de los consumidores afectados y los días transcurridos entre la fecha de cancelación del espectáculo hasta la actualidad.</p>

92. Respecto de los argumentos planteados por Venelatin, conviene señalar lo siguiente: (i) tal como se expresó en el análisis de fondo, a criterio de este Colegiado, no se han presentado elemento de prueba que acrediten que se haya efectuado una devolución total del pago por entradas, no siendo por ello pertinente valorar dicha circunstancia respecto del criterio de beneficio ilícito y daño; (ii) el hecho que Venelatin no haya tenido la posibilidad de advertir la resolución contractual de “Cirque Du Soleil” no resulta relevante para la valoración de la probabilidad de detección, toda vez que ello está referido a la posibilidad que tuvo la Administración de poder identificar el hecho infractor (en este caso relacionado a la cancelación del evento); y, (iii) la reincidencia estaba catalogada como un criterio agravante de sanción, mas no como un atenuante, no siendo por ello incidental el hecho que Venelatin no haya sido sancionada con anterioridad; y, (iv) la eventual ausencia de dolo respecto de la conducta no se configura como un atenuante en la graduación de la sanción,

no siendo por ello pertinente su valoración en este aspecto.

93. De una lectura y evaluación del desarrollo de los criterios de graduación empleados por la primera instancia, esta Sala coincide con el contenido de los mismos, toda vez que se ajustan a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad que rigen en el procedimiento administrativo sancionador. Asimismo, se verifica la utilización de categorías cuantitativas que buscan brindar un carácter objetivo a las sanciones impuestas, siendo esta una característica adecuada que otorga al administrado mayor predictibilidad en el marco de la facultad sancionatoria de la Autoridad.
 94. No obstante, por razones ajenas a la determinación de los criterios empleados por la Comisión, esta Sala efectuará una evaluación de la graduación del extremo consistente en la infracción por el artículo 97° literal d) del Código. En efecto, conforme se desprende del análisis de fondo de esta imputación, este Colegiado considera que, únicamente, existió una infracción por la falta de implementación de mecanismos de reembolso en la modalidad virtual.
 95. Dicho esto, conforme se aprecia en el gráfico del párrafo 91 de este pronunciamiento, la Comisión para la determinación del beneficio ilícito tomó en cuenta en su operación los montos y datos por ambas modalidades, cuando, bajo el criterio de esta Sala, únicamente correspondería valorar aquellos datos relacionados con la modalidad virtual. En ese sentido, este Colegiado efectuará un propio análisis del criterio de beneficio ilícito, el cual está configurado por el ahorro incurrido por Venelatin al no haber adoptado los mecanismos necesarios, no solo al momento de negociación, sino de ejecución, para coordinar con Stubhub una adecuada política de reembolso a los consumidores en caso de cancelación de un evento.
 96. Valorando esta precisión, y, en aplicación de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, la sanción impuesta a Venelatin por infracción del artículo 97° literal d) se revoca a doce (12) UIT.
 97. Finalmente, respecto de los otros dos extremos, al no haber identificado vicio alguno en su graduación, corresponde confirmar la resolución apelada en los extremos que sancionó a Venelatin, según el siguiente detalle: (i) 21,8 UIT, por infracción del artículo 19° del Código; y, (ii) 9,9 UIT, por infracción del artículo 2° del Código.
- b) Sobre la graduación de la sanción impuesta al señor Reyes
98. El artículo 10° del TUO de la LPAG contempla entre las causales de nulidad del acto administrativo el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de

validez³¹, uno de los cuales es que se respete el procedimiento regular³², esto es referido al debido procedimiento que garantiza el derecho de las partes a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho³³.

99. En el presente caso, debe valorarse que, en el presente pronunciamiento, la Sala revocó uno de los extremos resueltos por la primera instancia respecto de la responsabilidad administrativa del señor Reyes. Asimismo, se advierte de una lectura de la graduación de la sanción efectuada por la Comisión que, para el caso de dicho administrado, la primera instancia no efectuó una cuantificación diferenciada por cada conducta infractora, sino que impuso una sanción general por los tres tipos jurídicos imputados.
100. A consideración de esta Sala, el criterio de no haber elaborado una graduación diferenciada por cada tipo infractor vulnera el debido procedimiento del señor Reyes, al no tener la posibilidad de poder tomar conocimiento sobre la cuantía, y, por ende, magnitud atribuida a cada hecho sancionable.
101. Por dicha razón, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución apelada en el extremo que sancionó al señor Reyes con una multa de 2,5 UIT, al haberse verificado que la primera instancia no efectuó una adecuada graduación que permita al administrado obtener predictibilidad sobre la magnitud objetiva y diferenciada de los hechos sancionables en el

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 10º.- 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 14º.

(...)

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 3º.- Requisitos de validez de los actos administrativos.-** Son requisitos de validez de los actos administrativos:

(...)

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

³³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Título Preliminar. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.-**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

procedimiento.

102. Sin perjuicio de ello, en aplicación del artículo 227^o del TUO de la LPAG³⁴, del Principio de Eficacia establecido en el numeral 1.10 del artículo IV de la referida norma³⁵, y, teniendo en cuenta que a lo largo del procedimiento, el señor Reyes ejerció su defensa respecto de los hechos imputados, y, en la medida que obran en el expediente elementos suficientes para emitir un pronunciamiento respecto de la cuestión controvertida, corresponde que esta Sala evalúe y se pronuncie sobre la graduación de la sanción a imponer a dicho administrado.
103. Dicho esto, y, en aplicación del Principio de Predictibilidad³⁶, corresponde imponer al señor Reyes una multa de 1,25 UIT por cada infracción detectada en el procedimiento, razón por cual, se impone a dicho administrado una multa total de 2,5 UIT.

Sobre la medida correctiva, la remisión de la resolución de primera instancia y la inscripción de los administrados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

104. Atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que Venelatin y el señor Reyes no han fundamentado sus cuestionamientos a la recurrida en relación a la medida correctiva, la remisión del pronunciamiento de primera instancia a distintas entidades públicas y privadas, y la disposición de la inscripción de los investigados en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; más allá de la alegada inexistencia de infracciones, desvirtuada precedentemente, este Colegiado asume como propias las consideraciones de la resolución apelada sobre dichos extremos, en virtud de la facultad

³⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 227^o.- Resolución.**

(...)

227.2. Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

³⁵ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.10. Principio de eficacia. - Los sujetos del procedimiento administrativo deben hacer prevalecer el cumplimiento de la finalidad del acto procedimental, sobre aquellos formalismos cuya realización no incida en su validez, no determinen aspectos importantes en la decisión final, no disminuyan las garantías del procedimiento, ni causen indefensión a los administrados.

En todos los supuestos de aplicación de este principio, la finalidad del acto que se privilegie sobre las formalidades no esenciales deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca satisfacer con la aplicación de este principio.

³⁶ Puede tomarse como referencia la Resolución 3151-2018/SPC-INDECOPI del 14 de noviembre de 2018.

establecida en el artículo 6° del TUO de la LPAG³⁷. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución impugnada en tales extremos.

105. Cabe hacer una precisión respecto de la medida correctiva ordenada, pues, si bien, en el presente pronunciamiento, la Sala revocó parcialmente aquel extremo relacionado a la implementación de mecanismos y coordinaciones necesarias respecto de la modalidad virtual de compra; lo cierto es que, ello no guarda incidencia alguna respecto del derecho que tienen los consumidores, de ambas modalidades (presencial y virtual), a recibir la devolución o reembolso total de la inversión efectuada en el evento “Amaluna”, razón por la cual el contenido del mandato ordenado por la Comisión no será modificado ni afectado.
106. Esta idea debe ser complementada, además, con el hecho que la Sala confirmó los extremos relacionados a la responsabilidad de Venelatin y el señor Reyes respecto a la cancelación del evento y la falta de información sobre el proceso de devoluciones, siendo ésta una cuestión que otorga un mayor sustento al derecho a la devolución que guardan los consumidores, sin distinción de la modalidad de adquisición de entradas.

RESUELVE:

PRIMERO: En atención a lo establecido en el artículo 70° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, corresponde incluir a la señora Judith Iliana Manyari Bonilla como tercera administrada en el presente procedimiento, razón por la cual tendrá derecho a ser notificada de la decisión final emitida en la presente instancia.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 010-2019/CC3 del 16 de enero de 2019, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el extremo que halló responsable a Venelatin Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que vulneró las expectativas de los consumidores al cancelar el evento denominado “Amaluna”.

TERCERO: Confirmar la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que halló responsable a Venelatin Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que dicho proveedor

³⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.**
(...)
6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. (...)

no brindó información veraz, apropiada ni oportuna respecto a la fecha de devolución de las entradas adquiridas por los consumidores, así como del único módulo que se habilitaría para la devolución de las mismas.

CUARTO: Confirmar, en parte, la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que halló responsable a Venelatin Entertainment S.A.C. por infracción del artículo 97° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber verificado que, en la modalidad virtual, no cumplió con implementar los mecanismos y coordinaciones necesarias para proceder con el reembolso efectivo favorable a los consumidores que adquirieron entradas para el evento denominado “Amaluna”.

QUINTO: Confirmar, en parte, la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que halló responsable al señor Leonardo David Reyes Zamora, en su calidad de gerente general de Venelatin Entertainment S.A.C., por infracción de los artículos 2° y 97° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado su culpa inexcusable frente a los hechos imputados en estas disposiciones normativas.

SEXTO: Revocar, en parte, la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que halló responsable al señor Leonardo David Reyes Zamora por presunta infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara el archivo de este extremo en su contra, al no haber verificado su participación y responsabilidad directa por la cancelación del evento “Amaluna” en el Perú.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que sancionó a Venelatin Entertainment S.A.C., conforme el siguiente detalle: (i) 21,8 UIT, por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, (ii) 9,9 UIT, por infracción del artículo 2° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: Revocar, en parte, la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que sancionó a Venelatin Entertainment S.A.C. con una multa de 15,9 UIT; y, en consecuencia, se le impone una sanción ascendente a 12 UIT, por infracción del artículo 97° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

NOVENO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que sancionó al señor Leonardo David Reyes Zamora con una multa ascendente a 2,5 UIT, al haberse verificado que la primera instancia transgredió el debido procedimiento del administrado, en tanto no efectuó una adecuada graduación que le permita obtener predictibilidad sobre la magnitud objetiva y diferenciada de los hechos sancionables en el procedimiento.

DÉCIMO: En vía de integración, sancionar al señor Leonardo David Reyes Zamora con una multa ascendente a 2,5 UIT, por infracción de los artículos 2° y 97° literal d) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO PRIMERO: Requerir a Venelatin Entertainment S.A.C. y al señor Leonardo David Reyez Zamora el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS³⁸, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

DÉCIMO SEGUNDO: Confirmar la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que ordenó a Venelatin Entertainment S.A.C. y al señor Leonardo David Reyes Zamora, de forma solidaria, como medidas correctivas que:

- En un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con informar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3 la relación de todas las personas que adquirieron entradas para el evento “Amaluna”, indicando los montos pagados, tipo de entrada y tipo de venta; especificando el monto y estado de aquellos pendientes de devolución. La cual será remitida en formato Excel con el siguiente formato de columnas:

N.°	Nombres y apellidos completos	Documento de Identidad	Cantidad de entradas adquiridas	Tipo de entrada (General, VIP, etc.)	Tipo de venta (presencial o virtual)	Monto cancelado	Estado de la devolución (Devuelto / Pendiente de devolver)

- En un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución, deberán efectuar publicaciones en un lugar visible para el usuario de su portal web y redes sociales por quince

³⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.**

Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias:
(...)

4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

(15) días calendarios³⁹; y realizar una publicación en un diario de circulación nacional, dando a conocer a los consumidores el procedimiento de devolución de los montos adeudados.

- En un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de vencido el plazo indicado en el párrafo precedente, cumplan con devolver a todos los consumidores que adquirieron entradas para el evento “Amaluna” el valor total del cobro realizado por cada entrada para el referido espectáculo.
- Adicionalmente, los administrados deberán acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, referido a la realización de la devolución en favor de los consumidores. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 3, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO TERCERO: Confirmar la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que ordenó la remisión del referido pronunciamiento a la Municipalidad Metropolitana de Lima, Ministerio Público y la Dirección General de Gobierno Interior para que evalúen las acciones en el ámbito de su competencia, considerando las implicancias de este tipo de infracciones respecto a los derechos de los consumidores.

DÉCIMO CUARTO: Confirmar la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que ordenó la remisión del referido pronunciamiento a las empresas dedicadas a la venta de entradas para espectáculos.

DÉCIMO QUINTO: Confirmar la Resolución 010-2019/CC3, en el extremo que ordenó la inscripción de Venelatin Entertainment S.A.C. y el señor Leonardo David Reyes Zamora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente

³⁹ Si bien la primera instancia había consignado inicialmente el plazo en días hábiles consecutivos; lo cierto es que, para una mayor claridad y óptima ejecución del mandato, esta Sala ha considerado pertinente modificarlo a días calendarios.