RESOLUCIÓN FINAL N.° 120-2021/CC3

EXPEDIENTE	**:**	**053-2020/CC3**
AUTORIDAD	**:**	**COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.° 3**
ADMINISTRADO	**:**	**CONTENIDOS PERÚ S.A.C. (CONTENIDOS PERÚ)**[1]
MATERIA	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DEBER DE IDONEIDAD**
ACTIVIDAD	**:**	**OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.**
SANCIÓN	***:***	***55.5 UIT (Artículo 19 del Código)***

SUMILLA: Las disposiciones del Código establecen que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, por lo que, los proveedores serán responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En atención a ello, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios a los consumidores en las condiciones ofertadas previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se ha establecido y, en general, la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

En el presente caso, se verificó que Contenidos Perú S.A.C. no cumplió con entregar los premios ofrecidos a través de la campaña "El Karibeñito Regalón", por lo que corresponde sancionarlo con una multa de 55.5 Unidades Impositivas Tributarias.

Lima, 12 de agosto de 2021

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Resolución N.° 1 del 23 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra de Contenidos Perú S.A.C. (Contenidos Perú), por presunto incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Código), en los siguientes términos[2] [3]:

---

[1] El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.° 20557515527 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Guardia Civil Mz. M, Lote 3, Dpto. 204A, Urb. La Campiña (Residencial Jardines de Chorrillos) – Chorrillos, Lima. Asimismo, se encuentra inscrito en la base de datos del SUNARP con Partida Registral N.° 13213747.

[2] Es oportuno mencionar que las diligencias e inspecciones que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas por la Dirección de Fiscalización (antes, Gerencia de Supervisión y Fiscalización), considerando el encargo de la función de supervisión que la Secretaría Técnica materializó mediante correos electrónicos de fecha 20 y 28 de noviembre de 2019.

[3] Cabe señalar que, mediante Decreto Supremo N.° 104-2021-PCM y Resolución N.° 006-2021-PRE publicadas el 27 y el 30 de mayo de 2021, en el diario oficial "El Peruano" respectivamente, se aprobaron las secciones primera y segunda del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. Asimismo, mediante Resolución N.° 088-2021-GEG/INDECOPI de fecha 2 de junio de 2021, publicada en el mismo diario se aprobó la equivalencia de órganos y unidades orgánicas de la Institución y la adecuación de los cargos de sus titulares (Ver Anexo de dicha resolución).
Por lo que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a la fecha, ha tomado el nombre *"Dirección de Fiscalización" (DFI).*

> *"IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA*
>
> ***PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de Contenidos Perú S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, por presunta infracción a lo establecido en el artículo 108 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 19 de dicho cuerpo normativo, en tanto no habría cumplido con efectuar el pago o entregar los premios de la campaña "El Karibeñito Regalón", a través de la cual ofreció premiar a los consumidores ganadores hasta con S/ 359 000 (trescientos cincuenta y nueve mil soles), en premios de S/ 10 000 (diez mil soles), S/ 5 000 (cinco mil soles), S/ 1 000 (mil soles), S/ 500 (quinientos soles), S/ 200 (doscientos soles) y S/ 100 (cien soles); así como sortear 95 premios.*
> *(…)"*

2. El 7 de diciembre de 2020, Contenidos Perú presentó sus descargos, señalando lo siguiente:

   (i) Las controversias suscitadas a raíz de la campaña *"El Karibeñito Regalón"* son hechos aislados que causaron confusión en el público lector. Pese a ello, dichas contingencias fueron solucionadas en la mayoría de los casos.
   (ii) La controversia se generó únicamente entre un grupo de consumidores, pues la mayoría de sus lectores entendieron correctamente los términos y condiciones de la campaña.
   (iii) Ha realizado otras campañas promocionales sin ningún problema, generando confianza y buena imagen en el mercado; sin embargo, las contingencias generadas por la campaña controvertida han perjudicado su buena reputación.

3. Mediante Resolución N.° 3 del 23 de julio de 2021, se puso en conocimiento de Contenidos Perú el Informe Final de Instrucción N.° 064-2021/CC3-ST (IFI), otorgándosele un plazo de cinco (05) días hábiles para presentar sus descargos. Sin embargo, pese haber sido debidamente notificado, el administrado no presentó descargos al IFI.

4. En consecuencia, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Comisión) emitir la decisión final respecto al PAS iniciado en contra de Contenidos Perú.

II. ANÁLISIS

A. Respecto al deber de idoneidad que habría vulnerado Contenidos Perú

5. En el artículo 65[4] de la Constitución Política del Perú se establece que, en el marco de una economía social de mercado, corresponde al Estado proteger los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, así como su salud y seguridad.

[4] **CONSTITUCIÓN PÓLITICA DEL PERÚ**
Artículo 65.- Defensa del consumidor
El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela por la salud y la seguridad de la población.

6. Cumpliendo con este mandado constitucional, en el Código se instituye, como principio rector de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores, garantizando su acceso a productos y servicios idóneos y que gocen de mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses[5].

7. Así, el artículo 108 del Código, a fin dar cumplimiento al principio de tipicidad, establece que constituye infracción administrativa toda conducta del proveedor que vulnera o transgrede alguna disposición del Código, tanto si implica violar los derechos reconocidos a los consumidores o incumplir las obligaciones impuestas a los proveedores.

8. El artículo 18 del Código[6] establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

9. Por su parte, el artículo 19 del Código[7] dispone que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones ofertadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.

10. Es decir, la idoneidad de un producto o servicio se determinará comparándose el mismo con las garantías que el proveedor brinda y aquellas a las que se encuentra obligado, las mismas que pueden ser legales, explicitas o implícitas, según lo dispone el artículo 20[8] del Código.

---

5 **Código**
Artículo II.- Finalidad
El presente Código tiene la finalidad de que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, de acuerdo a lo establecido en el presente Código.

6 **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 18.- 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. (…)

7 **LEY Nº 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 **Código**
Artículo 20.- Garantías
Para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado. Las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.
Las garantías pueden ser legales, explícitas o implícitas:
a. Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario

11. En aplicación a lo anteriormente expuesto, la expectativa de un consumidor al momento de adquirir un producto radica en recibir el mismo en las condiciones pactadas. Así, en caso exista alguna circunstancia que imposibilite la entrega, sea o no atribuible al proveedor, este último debería informar de ello al consumidor, indicándole, además, y de acuerdo con la garantía legal, los términos y condiciones pactados y/o los usos y costumbres del mercado, qué habría originado tal incumplimiento, cuáles son las alternativas con las que cuenta, entre otros.

12. En el presente caso, la investigación efectuada por la Dirección de Fiscalización (DFI) (antes Gerencia de Supervisión y Fiscalización) se realizó en el marco de la campaña *"El Karibeñito Regalón",* a través de la cual Contenidos Perú, entre el 8 de octubre y el 5 de noviembre de 2019, ofreció premiar a sus consumidores hasta con trescientos cincuenta y nueve mil soles (S/ 359 000,00), en premios de diez mil soles (S/ 10 000,00), cinco mil soles (S/ 5 000,00), mil soles (S/ 1 000,00), quinientos soles (S/ 500,00), doscientos soles (S/ 200,00) y cien soles (S/ 100,00), así como también se comprometió a entregar noventa y cinco (95) premios no monetarios (artefactos) mediante un sorteo a realizarse el 13 de noviembre de 2019. Para poder acceder a los premios, así como para poder ser parte del sorteo, los consumidores debían adquirir el diario *"Karibeña"* y solicitar las cartillas vinculadas a esta campaña promocional con el fin de completar determinados *stickers* que iban a ser publicados en las ediciones del diario en los días siguientes.

13. En efecto, el ofrecimiento fue publicitado en diversas ediciones del mencionado diario, conforme al siguiente detalle:

(ver imagen en la siguiente página)

respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.
b. Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.
c. Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.



14. En atención a ello, se puede verificar que el procedimiento para que los consumidores puedan acceder a los premios ofrecidos era el siguiente:

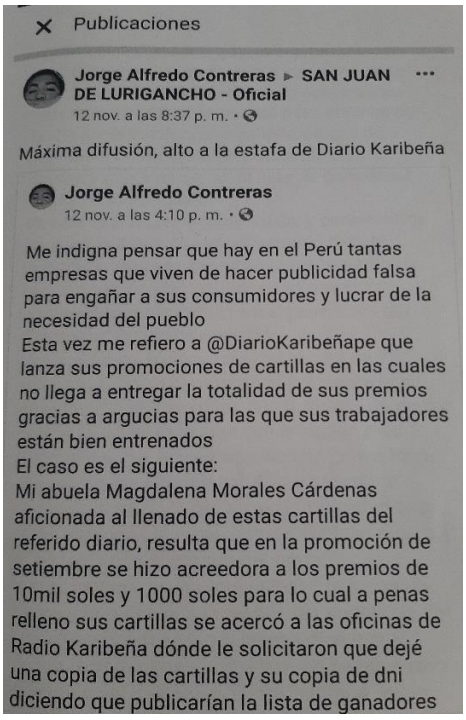
- <u>Respecto a los premios monetarios:</u>

  - Reclamar la cartilla con la compra del diario *"Karibeña".*
  - Completar los casilleros consignados en la cartilla con los números respectivos, con el fin de completar alguna columna en la que se identifique uno de los premios monetarios, para ello los usuarios debían buscar en las ediciones del periódico las bolillas respectivas y pegarlas en la cartilla.
  - Al momento de completar todos los casilleros de una columna, el usuario se hacía acreedor del premio señalado (S/ 10 000,00, S/ 5 000,00, S/ 1 000,00, S/ 500,00, S/ 200,00 o S/ 100,00).
  - Reclamar el premio respectivo acercándose a las oficinas del diario *"Karibeña"* en Lima o provincia.

- Respecto al sorteo del 13 de noviembre de 2019:

  - Tener como mínimo cuatro (4) figuras pegadas en la respectiva cartilla e inscribirse en la página web www.radiokaribeña.com, con los datos personales y el código de la cartilla.

15. Ahora bien, mediante la supervisión remota de fecha 21 de noviembre de 2019[9], se advirtió que los premios ofrecidos por Contenidos Perú no habrían sido entregados conforme a lo pactado, pues se verificaron diversos reportes en la red social *"Facebook"* de consumidores que alegaban no haber recibido los premios pese a haber cumplido con los requisitos establecidos por el propio administrado[10]:

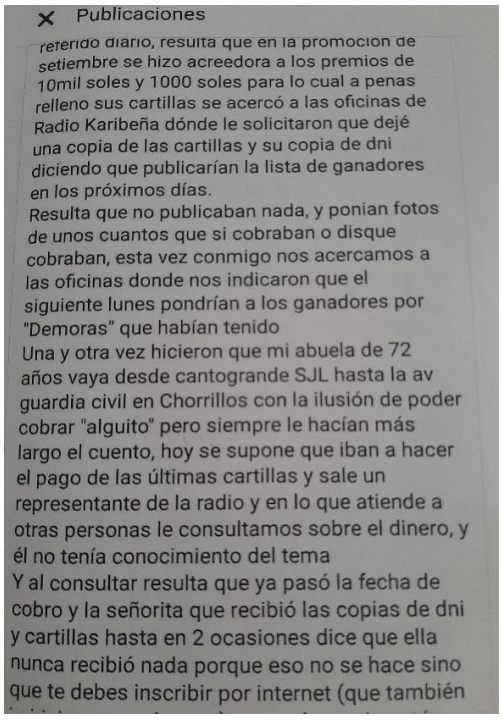

Publicaciones

Jorge Alfredo Contreras ▸ SAN JUAN DE LURIGANCHO - Oficial
12 nov. a las 8:37 p. m. ·

Máxima difusión, alto a la estafa de Diario Karibeña

Jorge Alfredo Contreras
12 nov. a las 4:10 p. m. ·

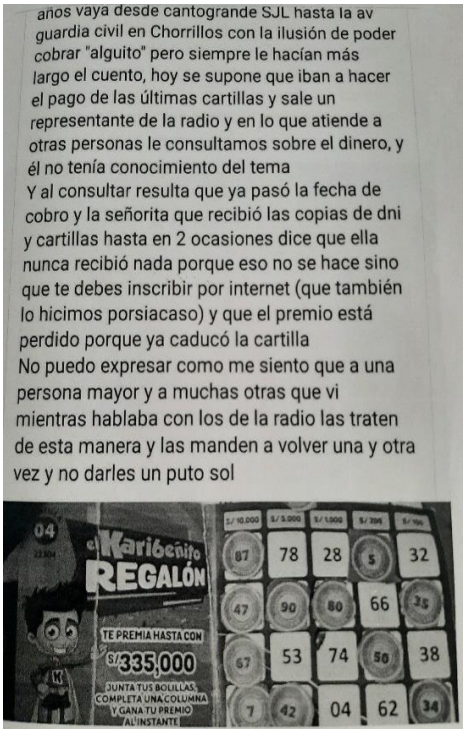
Me indigna pensar que hay en el Perú tantas empresas que viven de hacer publicidad falsa para engañar a sus consumidores y lucrar de la necesidad del pueblo
Esta vez me refiero a @DiarioKaribeñape que lanza sus promociones de cartillas en las cuales no llega a entregar la totalidad de sus premios gracias a argucias para las que sus trabajadores están bien entrenados
El caso es el siguiente:
Mi abuela Magdalena Morales Cárdenas aficionada al llenado de estas cartillas del referido diario, resulta que en la promoción de setiembre se hizo acreedora a los premios de 10mil soles y 1000 soles para lo cual a penas relleno sus cartillas se acercó a las oficinas de Radio Karibeña dónde le solicitaron que dejé una copia de las cartillas y su copia de dni diciendo que publicarían la lista de ganadores


Publicaciones

referido diario, resulta que en la promocion de setiembre se hizo acreedora a los premios de 10mil soles y 1000 soles para lo cual a penas relleno sus cartillas se acercó a las oficinas de Radio Karibeña dónde le solicitaron que dejé una copia de las cartillas y su copia de dni diciendo que publicarían la lista de ganadores en los próximos días.
Resulta que no publicaban nada, y ponian fotos de unos cuantos que si cobraban o disque cobraban, esta vez conmigo nos acercamos a las oficinas donde nos indicaron que el siguiente lunes pondrían a los ganadores por "Demoras" que habían tenido
Una y otra vez hicieron que mi abuela de 72 años vaya desde cantogrande SJL hasta la av guardia civil en Chorrillos con la ilusión de poder cobrar "alguito" pero siempre le hacían más largo el cuento, hoy se supone que iban a hacer el pago de las últimas cartillas y sale un representante de la radio y en lo que atiende a otras personas le consultamos sobre el dinero, y él no tenía conocimiento del tema
Y al consultar resulta que ya pasó la fecha de cobro y la señorita que recibió las copias de dni y cartillas hasta en 2 ocasiones dice que ella nunca recibió nada porque eso no se hace sino que te debes inscribir por internet (que también

[9] Ver folio 17 del expediente.

[10] Ver folios 18 al 23, 26, 30 y 31 del expediente.



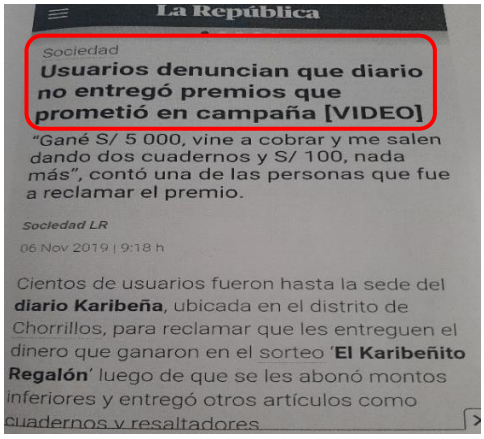






16. Cabe agregar que en la referida supervisión remota también se pudo recabar una nota periodística del portal web del diario *"La República"*, mediante la cual se dejaba constancia de la no conformidad de los usuarios respecto a la falta de entrega de los premios ofrecidos por Contenidos Perú. En la referida nota también se informó que el administrado habría emitido un comunicado, mediante el cual habría informado a los consumidores sobre las medidas a adoptar posteriores a los inconvenientes suscitados:

(ver imágenes en la siguiente página)


La República

Sociedad

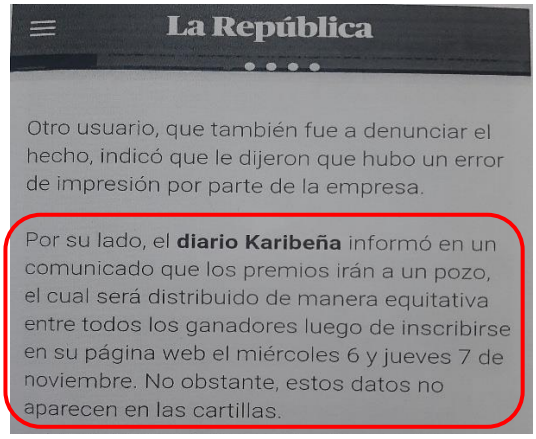
Usuarios denuncian que diario no entregó premios que prometió en campaña [VIDEO]

"Gané S/ 5 000, vine a cobrar y me salen dando dos cuadernos y S/ 100, nada más", contó una de las personas que fue a reclamar el premio.

Sociedad LR

06 Nov 2019 | 9:18 h

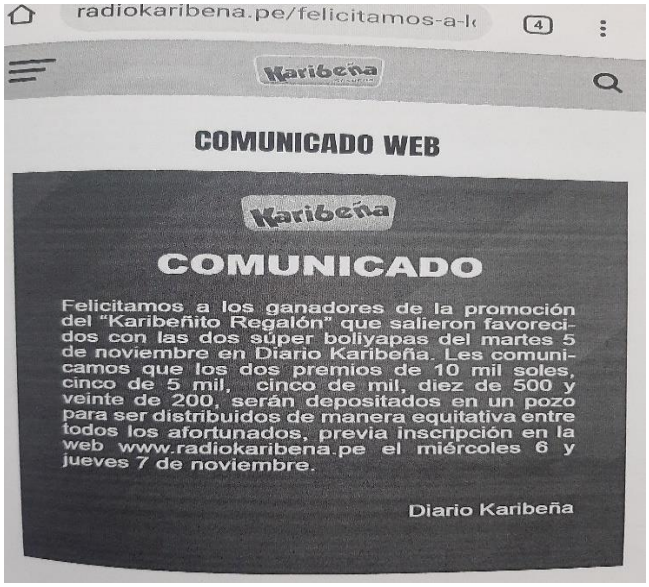
Cientos de usuarios fueron hasta la sede del **diario Karibeña**, ubicada en el distrito de Chorrillos, para reclamar que les entreguen el dinero que ganaron en el sorteo '**El Karibeñito Regalón**' luego de que se les abonó montos inferiores y entregó otros artículos como cuadernos y resaltadores.


La República

Otro usuario, que también fue a denunciar el hecho, indicó que le dijeron que hubo un error de impresión por parte de la empresa.

Por su lado, el **diario Karibeña** informó en un comunicado que los premios irán a un pozo, el cual será distribuido de manera equitativa entre todos los ganadores luego de inscribirse en su página web el miércoles 6 y jueves 7 de noviembre. No obstante, estos datos no aparecen en las cartillas.

17. Mediante supervisión remota de la misma fecha[11], se recabó de la página web www.radiokaribena.pe el comunicado que puso en conocimiento de los consumidores la distribución de los premios mediante un pozo común, así como también que, para acceder a ello, era necesario inscribirse en esta página web durante los días 6 y 7 de noviembre de 2019[12]:


radiokaribena.pe/felicitamos-a-l

Karibeña

COMUNICADO WEB

Karibeña

COMUNICADO

Felicitamos a los ganadores de la promoción del "Karibeñito Regalón" que salieron favorecidos con las dos súper boliyapas del martes 5 de noviembre en Diario Karibeña. Les comunicamos que los dos premios de 10 mil soles, cinco de 5 mil, cinco de mil, diez de 500 y veinte de 200, serán depositados en un pozo para ser distribuidos de manera equitativa entre todos los afortunados, previa inscripción en la web www.radiokaribena.pe el miércoles 6 y jueves 7 de noviembre.

Diario Karibeña

18. En la misma línea, mediante una supervisión remota adicional del 21 de noviembre de 2019[13], se verificó que la información anterior también fue puesta en conocimiento de los consumidores a través de notas periodísticas en el diario *"Karibeña"*[14]:

(ver imagen en la siguiente página)

11 Ver folio 53 del expediente.

12 Ver folio 67 del expediente.

13 Ver folio 68 del expediente.

14 Ver folio 71 del expediente. Extracto del periódico de fecha 18 de noviembre de 2019.



LUNES 18 DE NOVIEMBRE DE 2019 — Karibeña DIARIO

COBRA TUS PREMIOS DEL KARIBEÑITO REGALÓN

ESPECIAL

DESDE MAÑANA MARTES HASTA EL LUNES 25, LOS GANADORES PREVIAMENTE REGISTRADOS DEBEN ACERCASE A COBRAR SEGÚN CRONOGRAMA. ENTÉRATE CÓMO

momento de realizar la entrega a quienes tuvieron la suerte de ser los elegidos tras la emisión de las superbolivapas, que sirvieron para completar las cuatro últimas cartillas de esta increíble promoción.

Entonces, mucha atención si usted es uno de los ganadores que pasará a cobrar lo que les corresponde de forma equitativa los días martes 19, miércoles 20, jueves 21, viernes 22, sábado 23 y lunes 25 de noviembre a partir de la 1 de la tarde. Eso sí, la

que se registraron dentro del plazo previamente establecido.

Este concurso regala 359 mil soles repartidos

así: Dos premios de 10 mil soles, 5 premios de 5 mil soles, 5 premios de 1000 soles, 10 premios de 500 soles, 20 premios de 200 soles y 3 mil premios de 100 soles.

MARTES 19
Mañana deben acercarse con sus cartillas a nuestras oficinas los 1716 ganadores registrados de los 2 premios de 10 mil soles, que suman un pozo de 20 mil soles a repartir entre el total de ganadores.

MIÉRCOLES 20
Deben acercarse con su cartilla los 1747 ganadores registrados de los 5 premios de 5 mil soles, que conforman un pozo de 25 mil soles a repartirse entre el total de ganadores.

1894 ganadores de los 5 premios de mil soles, que conforman un pozo de 5 mil soles a repartirse entre el total de los ganadores.

VIERNES 22
Deben acercarse los 1978 ganadores de los 10 premios de 500 soles, que conforman un pozo de 5 mil soles a repartirse entre el total de los ganadores.

SÁBADO 23
Deben acercarse los 2096 ganadores de los 20 premios de 200 soles, que conforman un pozo de 4 mil soles a repartirse entre el total de los ganadores.

LUNES 25
Deben acercarse los ganadores de los 3 mil premios de 100 soles, que conforman un pozo de 300 mil soles a repartirse entre el total de ganadores.

sedal — ROSADO ES OSADO

19. Es importante indicar que, mediante Carta N.° 4131-2019/INDECOPI-GSF de fecha 29 de noviembre de 2019, se solicitó a Contenidos Perú que cumpla con señalar los términos y condiciones de la campaña promocional materia de controversia. En ese sentido, mediante escrito de fecha 16 de diciembre de 2019, si bien el administrado no presentó cartilla original o algún documento en el que se aprecien los términos y condiciones de la campaña, precisó que los términos y condiciones aplicables fueron los siguientes[15]:

> *"En total se publicarán 56 bolillas de la siguiente manera: 8 bolillas diarias de forma aleatoria que logren completar una columna de su cartilla. Se ganarán automáticamente el premio que indica en la parte superior de la columna. Los premios serán distribuidos de la siguiente manera: (i) 2 premios de S/ 10,000.00, (ii) 5 premios de S/ 5,000.00, (iii) 5 premios de S/ 1,000.00, (iv) 10 premios de S/ 500.00, (v) 20 premios de S/ 200 y (vi) 3000 premios de S/ 100.00. Luego el premio con el físico presentando el cartón lleno con todos los casilleros completos del premio correspondiente. DNI original y copia y/o carnet de extranjería.*
> *Los ganadores del dinero en efectivo tendrán 7 días calendario para reclamar su premio contado desde la publicación de la última figura, mientras que los ganadores de los artefactos tendrán 7 días calendarios posteriores al sorteo. Posteriores a esa fecha el ganador perderá el derecho a reclamar el premio. La empresa tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles para la entrega del premio, el cual se contabiliza a partir de la fecha en que el ganador reclame dicho premio. Promoción valida a nivel nacional. No participan canillitas."*[16]

20. En efecto, la distribución de la cantidad de premios y sus montos fue señalada a través de diversas comunicaciones y publicaciones realizadas en los diarios, de acuerdo con el siguiente detalle[17]:

---

15 Ver folio 130 del expediente.

16 Cabe señalar que, si bien Contenidos Perú en su escrito de fecha 16 de diciembre de 2019, indicó que, dentro de los premios ofrecidos, se encontraban 2 800 premios de S/ 100 soles cada uno, de la revisión del expediente, esto es, el contenido del CD que obra a fojas 127 del expediente, así como de la información recabada en las supervisiones remotas, la cantidad de premios de S/ 100 soles era de 3000.
En este punto, es preciso indicar que la cantidad total de dinero que se ofrecía en la campaña *"El Karibeñito Regalón"* era un total de S/ 359 000,00 soles ((i) 2 premios de S/ 10 000,00, (ii) 5 premios de S/ 5 000,00, (iii) 5 premios de S/ 1 000,00, (iv) 10 premios de S/ 500,00, (v) 20 premios de S/ 200,00 y (vi) 3000 premios de S/ 100,00)

17 Ver folio 127 del expediente.



21. A mayor abundamiento, es preciso señalar que la DFI tomó conocimiento de diversas denuncias vinculadas a la campaña materia de investigación, las cuales fueron tramitadas ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N.° 3 del Indecopi (OPS 3). En virtud de ello, con Memorándum N.° 175-2020/GSF[18], se solicitó copia de uno de los expedientes tramitados por dicho despacho (Expediente N.° 1930-2019/PS3), a fin de corroborar información (términos y condiciones de la campaña) que coadyuve a la supervisión.

22. De esta manera, se pudo acceder al contenido del expediente antes indicado y verificar que, conforme a la copia de las cartillas que forman parte de dicho expediente[19], la distribución de premios ofrecidos era la siguiente: "*Los premios serán distribuidos de la siguiente manera: (i) 2 premios de S/ 10,000.00, (ii) 5 premios de S/ 5,000.00, (iii) 5 premios de S/ 1,000.00, (iv) 10 premios de S/ 500.00, (v) 20 premios de S/ 200 y (vi) 3000 premios de S/ 100.00 (…)*".

23. En ese sentido, se advierte que la distribución de premios era la misma que se ofreció a los consumidores desde un inicio de la campaña promocional, cuyos términos y condiciones fueron puestos en conocimiento del público en general, justamente, a través de las mencionadas cartillas.

24. Finalmente, se precisa que, durante la etapa de supervisión, pese a haberse requerido al administrado información sobre el sorteo del 13 de noviembre de 2019, éste no acreditó la realización del referido sorteo ni la entrega efectiva de los noventa y cinco (95) artefactos que iban a ser sorteados a los consumidores que habrían resultado ganadores.

25. Luego de efectuadas las diligencias de supervisión y en atención a los medios probatorios que obran en el expediente, se advirtió que los premios ofrecidos, tanto aquellos de índole monetario como aquellos que formaban parte del sorteo, no habrían sido entregados a los consumidores conforme a lo ofrecido inicialmente por Contenidos Perú.

26. En el caso concreto, se imputó a Contenidos Perú haber presuntamente vulnerado el artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el artículo 19 de dicho cuerpo legal, toda vez que no habría cumplido con efectuar el pago o entregar los premios de la campaña *"El Karibeñito Regalón",* a través de la cual ofreció premiar a los consumidores ganadores hasta con S/ 359 000,00 (trescientos cincuenta y nueve mil soles), en premios de S/ 10 000,00 (diez mil soles), S/ 5 000,00 (cinco mil soles),

[18] Ver folio 181 del expediente.

[19] Ver folios 186, 187, 266 y 282 del Expediente.

S/ 1 000,00 (mil soles), S/ 500,00 (quinientos soles), S/ 200,00 (doscientos soles) y S/ 100,00 (cien soles); así como sortear noventa y cinco (95) premios.

27. En sus descargos, Contenidos Perú señaló que los problemas suscitados por la campaña en cuestión son hechos aislados, habiéndose generado una confusión en el público lector. Sin embargo, sostuvo que dichos inconvenientes fueron solucionados en la mayoría de los casos.

28. Al respecto, se debe señalar que es obligación del administrado en su calidad de proveedor de productos y servicios en el mercado el informarse previsiblemente sobre las condiciones y restricciones que implica emprender su propio giro de negocio, así como conocer los alcances de los dispositivos legales que rodean su actividad, entre ellos, las normas de protección al consumidor, desde su entrada en vigor[20]. En ese sentido, la alegación de que se tratarían de hechos aislados no impide la configuración de una infracción en los términos del Código, más aún cuando se ha verificado la comisión de una infracción que ha generado una afectación generalizada en la expectativa de los consumidores.

29. Cabe precisar que, la normativa no ha previsto la posibilidad de que una vulneración de los derechos de los consumidores pueda ser calificada como un hecho aislado que implique la falta de responsabilidad del actor involucrado. En el presente caso, el administrado no ha negado su responsabilidad por la falta de entrega de los productos ofrecidos, habiéndose acreditado este hecho.

30. Ahora bien, el administrado alegó haber solucionado las contingencias generadas con sus consumidores; sin embargo, no ha precisado la forma en que habría subsanado la referida conducta, el momento, ni tampoco ha presentado los medios probatorios que demuestren la referida subsanación, por lo que no corresponde considerar este punto de su defensa.

31. Contenidos Perú también ha señalado como parte de sus argumentos que fue solo un grupo de consumidores por los que se generó la controversia, siendo que la mayoría de los lectores entendieron correctamente los términos y condiciones de la campaña.

32. En este punto, es importante señalar que, de la revisión de los términos y condiciones de la campaña *"El Karibeñito Regalón"* y la información recabada en la etapa de investigación de la referida campaña que fue puesta a disposición del público en general, se advierte que el administrado ofreció a los consumidores 2 premios de S/ 10 000,00, 5 premios de S/ 5 000,00, 5 premios de S/ 1,000.00, 10 premios de S/ 500,00, 20 premios de S/ 200,00 y 3000 premios de S/ 100,00; asimismo, ofreció un sorteo que incluía un total de noventa y cinco (95) premios adicionales.

33. Sin embargo, no es posible advertir que el proveedor haya informado, por ejemplo, que los premios ofrecidos serían distribuidos en un pozo común con el fin de ser repartidos entre la totalidad de ganadores por cada uno de estos premios, ni que

---

[20] Cabe agregar que se presume el conocimiento de los dispositivos legales por parte de todos los ciudadanos, de conformidad con lo establecido en el artículo 109° de la Constitución Política del Perú:

> ***CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ***
> *Artículo 109°.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.*

existiría un número máximo de ganadores o personas que podían acceder al sorteo, por lo que, no es posible asumir que existió una confusión por parte de algunos consumidores que creyeron haber ganado los premios ofrecidos o haber accedido al referido sorteo con el solo hecho de cumplir con los requisitos solicitados e informados[21]. Ello, sin perjuicio de que algunos consumidores hayan podido entender la información brindada de manera diferente y, a criterio del administrado, correcta, pues en ningún momento fueron realizadas las precisiones necesarias por parte de Contenidos Perú.

34. Por el contrario, es importante considerar que el nuevo esquema de distribución indicado por el administrado, referido a la distribución de los premios entre el total de ganadores por cada premio mediante un pozo común, se informó de manera posterior al desarrollo de la campaña[22], supuesto que vulneró las expectativas de los consumidores, quienes válidamente esperaban recibir los premios conforme a lo ofrecido, esto es, sin que estos formen parte de un pozo en común a repartirse entre más personas.

35. Finalmente, Contenidos Perú agregó que, pese a la confianza generada en los consumidores por campañas anteriores realizadas sin problema alguno, su buena imagen se ha visto perjudicada con los problemas generado por la campaña materia del presente PAS.

36. Sobre el particular, es preciso señalar que el perjuicio reputacional alegado no tiene incidencia en la verificación de responsabilidad por la presente imputación, pues al margen de ello, la comisión de la presente infracción generó una afectación a las expectativas de los consumidores, quienes esperaban legítimamente que se cumpla con la entrega de los premios y la realización del sorteo, luego de que el proveedor haya generado en estos la idea de ello, habiéndose incumplido así con las disposiciones informadas.

37. Cabe resaltar que las expectativas de los consumidores se relacionan directamente con el nivel de información que le otorgue el proveedor. Así, en el presente caso, de la información otorgada por el proveedor, se puede concluir que un consumidor que lograra completar los *stickers* correspondientes al premio consignado en la cartilla, tenía la expectativa de recibir el referido premio o de participar en el sorteo indicado, expectativa que ha sido defraudada por el administrado en este caso, habiéndose generado una infracción al deber de idoneidad al no existir correspondencia entre los inicialmente ofrecido y lo que finalmente se obtuvo.

38. A mayor abundamiento, no escapa a la consideración de este Colegiado que en el presente PAS se colige, además, una presunta afectación económica, pues los consumidores, en su afán de tener mayores opciones para completar las cartillas que formaban parte de la campaña *"El Karibeñito Regalón"* y obtener los stickers necesarios, podían haber procedido, incluso, a adquirir un número mayor de periódicos con el fin de acumular más opciones para completar las cartillas, lo cual implica un mayor desembolso económico; ello, con la intención de verse favorecidos

[21] Ver párrafo 14 de la presente Resolución.

[22] En este punto, se advierte de una de las supervisiones remotas de fecha 21 de noviembre de 2019, una nota de fecha 8 de noviembre de 2019, a través de la cual se dejó constancia del nuevo esquema de repartición a aplicarse para la entrega de premios.

a corto plazo con un premio monetario; o, en su defecto, poder ser partícipes del sorteo.

39. En consecuencia, corresponde sancionar a Contenidos Perú por infracción al artículo 108 del Código, en relación a lo establecido en el artículo 19 de dicho cuerpo normativo, en tanto se ha podido verificar que no cumplió con efectuar el pago o entregar los premios de la campaña *"El Karibeñito Regalón",* a través de la cual ofreció premiar a los consumidores ganadores hasta con S/ 359 000,00 (trescientos cincuenta y nueve mil soles), en premios de S/ 10 000,00 (diez mil soles), S/ 5 000,00 (cinco mil soles), S/ 1 000,00 (mil soles), S/ 500,00 (quinientos soles), S/ 200,00 (doscientos soles) y S/ 100,00 (cien soles); así como sortear noventa y cinco (95) premios.

B. Medida Correctiva

40. En el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que reviertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita[23].

41. Ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 246[24] del TUO de la LPAG, por el cual las entidades solo podrán dictar medidas correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.

42. Asimismo, en el artículo 251[25] del TUO de la LPAG se ha previsto que las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.

43. En el presente caso, se acreditó que Contenidos Perú no cumplió con efectuar el pago o entregar los premios de la campaña *"El Karibeñito Regalón",* a través de la cual

---

23 **Código**
Artículo 105.-El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo N.º 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley. (…)

24 **TUO de la LPAG**
Artículo 246.- Medidas cautelares y correctivas
Las entidades solo podrán dictar medidas cautelares y correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.

25 **TUO de la LPAG**
Artículo 249.- Determinación de la responsabilidad
249.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto.
249.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

ofreció premiar a los consumidores ganadores hasta con S/ 359 000,00 (trescientos cincuenta y nueve mil soles), en premios de S/ 10 000,00 (diez mil soles), S/ 5 000,00 (cinco mil soles), S/ 1 000,00 (mil soles), S/ 500,00 (quinientos soles), S/ 200,00 (doscientos soles) y S/ 100,00 (cien soles); así como sortear noventa y cinco (95) premios.

44. Por tal motivo, esta Comisión considera que en el presente procedimiento corresponde imponer una medida correctiva a Contenidos Perú, con la finalidad de que cumpla con reparar el daño generado a las expectativas de los consumidores que participaron de la campaña *"El Karibeñito Regalón"* y cumplieron con los requisitos para acceder a los premios ofrecidos.

45. Así, se ordena a Contenidos Perú que en el plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución final, cumpla con elaborar un padrón que individualice e identifique a los consumidores afectados, para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, el nombre completo, número del Documento Nacional de Identidad, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico) y el premio que obtuvieron producto de la campaña. Asimismo, deberá diferenciar a aquellos consumidores que obtuvieron premios monetarios y a aquellos que obtuvieron los noventa y cinco (95) premios ofrecidos en el sorteo del 13 de noviembre de 2019.

46. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.

47. Contenidos Perú deberá, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, efectuar las siguientes acciones:

    (i) Realizar el pago del premio monetario obtenido; o, en su defecto, la entrega de una compensación o similar, previo acuerdo con el consumidor afectado, debiendo dejar constancia de dicho acuerdo.
    (ii) Realizar la entrega efectiva de los noventa y cinco (95) premios a los ganadores del sorteo.

48. Luego de ello, Contenidos Perú deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las acciones realizadas.

49. En caso no acredite el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, serán pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117[26] del Código, en cuyo pronunciamiento se precisará el

[26] **Código**
Artículo 117.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.

plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

C. Graduación de la Sanción

50. Corresponde determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

51. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que dicho órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves[27].

52. Por su parte, el artículo 112 del Código dispone que la Comisión puede tener en consideración el beneficio ilícito esperado u obtenido, la probabilidad de detección de la infracción, el daño resultante, los efectos generados, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio, así como otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar[28].

No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

[27] **Código**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
El órgano resolutivo puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
a. Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
b. Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
c. Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
(…)

[28] **Código**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el órgano resolutivo 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.
Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o DFI uso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio, promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la

Estos criterios sirven como parámetro de juicio para una mayor objetividad de la gravedad de la infracción y la imposición de la sanción, en garantía de los derechos del infractor.

53. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 006-2014-PCM, publicada el 23 de enero de 2014 y vigente a partir del 23 de abril de 2014, establece que los factores a tener en cuenta para determinar la multa a imponer son los siguientes: el beneficio ilícito (o, en forma alternativa, el daño ocasionado por la infracción), dividido entre la probabilidad de detección, y el resultado multiplicado por los factores atenuantes y agravantes.

54. Finalmente, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad[29], según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.

55. Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde graduar la sanción a imponer de la siguiente manera:

56. El beneficio ilícito se encuentra configurado por el costo evitado del administrado al no haber cumplido con efectuar el pago o entregar los premios de la campaña *"El Karibeñito Regalón"* por un monto equivalente a S/ 359 000,00, así como sortear 95

presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y a sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

[29] **TUO de la LPAG**
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;
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.

premios por un monto equivalente a S/ 11 375,00[30], sumado a los ingresos adicionales[31] que obtuvo Contenidos Perú producto de conservar este beneficio ilícito desde la comisión de la infracción hasta la fecha de cálculo de multa.

57. En tal sentido, el costo evitado está representado por el costo de los premios no pagados o entregados a los consumidores que ganaron en la campaña "*El Karibeñito Regalón".* Por lo tanto, teniendo en cuenta el costo de los premios no pagados o entregados, S/ 359 000,00 y el costo estimado de los 95 premios que serían sorteados, S/ 11 375,00, el costo evitado asciende a S/ 370 375,00.

58. Asimismo, se suman los ingresos adicionales que obtuvo el administrado producto de no asumir este costo, desde la fecha que inicio la infracción hasta la fecha de cálculo de multa. Dichos ingresos adicionales ascienden a S/ 88 096,69[32] . Por lo tanto, el beneficio ilícito total asciende a S/ 458 471,69.

---

30 De la revisión que obra expediente, el administrado anunció que sortearía 95 premios, los cuales se componen de la siguiente manera:

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CTDAD	SUB TOTAL	FUENTE WEB
Juego de dormitorio	FORLI JUEGO DE DORMITORIO ELEGANT 2PLAZAS + VELADOR	S/ 799,00	5	S/ 3 995,00	https://simple.ripley.com.pe/forli-juego-de-dormitorio-elegant-2plazas-velador-2064271142980p?s=o&gclid=EAIaIQobChMI4tvd_KHy8AIVARCRCh2lnwuqEAQYASABEgLkbfD_BwE
Olla arrocera	Olla Arrocera Continental CE23219-02 1.2 Litros Con Vaporera Negro	S/ 59,00	10	S/ 590,00	https://www.plazavea.com.pe/olla-arrocera-continental-ce23219-02-1-2-litros-con-vaporera-negro-99940311/p
Licuadora	Licuadora Continental CE33121-02 350 Watts 1.5 Litros 2 Vel Blanco	S/ 49,00	10	S/ 490,00	https://www.plazavea.com.pe/licuadora-continental-ce33121-02-350-watts-1-5-litros-2-vel-blanco-99940289/p
Horno eléctrico	Nex Horno Eléctrico EO900BX 9 lt	S/ 59,00	10	S/ 590,00	https://www.metro.pe/nex-horno-electrico-eo900bx-9-lt-738787/p
Cocina	Cocina a Gas INDURAMA 4 Quemadores Murcia Gris	S/ 499,00	10	S/ 4 990,00	https://www.plazavea.com.pe/cocina-a-gas-indurama-4-quemadores-murcia-gris/p
Cuadernos	CUADERNO ANILL A5 140H DIS CUADR 5D SURCO (pack 3)	S/ 14,40	50	S/ 720,00	https://www.tailoy.com.pe/cuaderno-anill-a5-140h-dis-cuadr-5d-surco-49135.html
TOTAL			**95**	**S/ 11 375,00**	

Fuente: Elaboración propia de la CC3.

31 Se debe tener en cuenta que estos están configurados por el rendimiento generado por el ahorro en costos del administrado al incurrir en infracción hasta la fecha de cálculo de multa, en la medida que -para el presente caso- esta ganancia se genera por el desfase temporal que existe en este caso, entre la fecha estimada de inicio de la infracción y la fecha de cálculo de sanción, pues se asume que el administrado sigue invirtiendo los fondos generados de manera ilícita por el costo ahorrado para su beneficio.

32 Al respecto, debe considerarse para el cálculo de los ingresos adicionales los siguientes factores:
● Se procedió a utilizar la tasa de costo promedio ponderado del capital (WACC) como medida de rentabilidad de la empresa, siendo que dicha tasa para las empresas del sector Entretenimiento al 2019 asciende a 14.43% anual, y su equivalente mensual, 1.13% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: (1 + 14.43%)1/12 – 1 = 1.13%. Fuente: Damodaran, Aswath, Cost of Capital by Sector (Emerging Markets), en la página web del profesor Aswath Damodaran. http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/. Al respecto, para aproximar el valor del WACC a valores para el Perú se modificó la tasa de impuesto a las ganancias empresariales 29.5% para el año 2019 (Fuente: SUNAT), la tasa de inflación esperada en moneda local, 2.5% (Fuente: BCRP) y la tasa de inflación esperada en moneda extranjera ($), 1.6%, Fuente: Sistema de Reserva Federal (FED). Disponible en https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/fomcprojtabl20190918.htm.
● Monto del costo evitado: S/ 370 375,00.
● Meses transcurridos desde la fecha estimada de inicio de la infracción, considerándose para este caso desde diciembre de 2019 (mes siguiente del sorteo y entrega de premios), hasta la fecha de emisión del Informe Final de Instrucción (junio de 2021,19 meses).
● Ingresos adicionales: S/ 370 375,00 * [(1 + 1.13%)^{19}– 1] = S/ 88 096,69.

59. La probabilidad de detección recoge la percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad que pueda ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento; en el presente caso, teniendo en cuenta las características de la infracción, en la medida que la Administración pudo recabar los medios probatorios necesarios para advertir la comisión de la conducta infractora; sin embargo, es preciso hacer notar que resulta materialmente imposible fiscalizar el total de operaciones realizadas por el administrado en el mercado. En consecuencia, la probabilidad de detección es medianamente alta y asume el valor de 0.75.

60. Considerando lo antes señalado correspondería sancionar a Contenidos Perú con una multa ascendente a 138.9 UIT[33].

61. Sin embargo, considerando el límite máximo establecido en la imposición de sanciones[34], en el caso de las pequeñas empresas[35], la multa no puede superar el 20% de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia. En consecuencia, corresponde sancionar a Contenidos Perú con una multa de 55.5 UIT[36].

D. Sobre la remisión de la copia de la presente resolución a la Oficina Nacional del Gobierno del Interior del Ministerio del Interior

62. Este colegiado considera que, en virtud de la vulneración al deber de idoneidad y de las expectativas de los consumidores, corresponde remitir copia de la presente resolución a la Oficina Nacional del Gobierno del Interior (ONAGI) del Ministerio del Interior para que adopte las acciones que considere pertinentes, en el ámbito de su competencia, tomando en consideración lo desarrollado en la presente Resolución.

E. Sobre el Registro de Infracciones y Sanciones

63. Este Colegiado dispone la inscripción de la infracción y sanción impuesta a Contenidos Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119[37] del Código.

---

33 Multa = Daño / Probabilidad de detección = S/ 458 471,69 / 0.75 = S/ 611 295,58.
Multa en UIT = = S/ 611 295,58 / S/ 4 400,00 = 138.9 UIT.

34 **Código**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
(…) Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente (...).

35 Los ingresos del administrado correspondientes al año 2020 ascienden a [redacted] Fuente: Expediente 053-2020/CC3

36 Ingresos correspondientes al año 2020: [redacted]. Fuente: Expediente 53-2020/CC3, en consecuencia, el límite máximo para imponer la sanción asciende al 20% de dicho monto [redacted] lo que equivale a 55.5 UIT [redacted]

37 **Código**
Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones
El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a Contenidos Perú S.A.C. con una multa de 55.5 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al artículo 108 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en relación con lo establecido en el artículo 19 de dicho cuerpo normativo, toda vez que no cumplió con efectuar el pago o entregar los premios de la campaña *"El Karibeñito Regalón",* a través de la cual ofreció premiar a los consumidores ganadores hasta con S/ 359 000,00 (trescientos cincuenta y nueve mil soles), en premios de S/ 10 000,00 (diez mil soles), S/ 5 000,00 (cinco mil soles), S/ 1 000,00 (mil soles), S/ 500,00 (quinientos soles), S/ 200,00 (doscientos soles) y S/ 100,00 (cien soles); así como sortear noventa y cinco (95) premios.

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

SEGUNDO: Ordenar a Contenidos Perú S.A.C. en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo e improrrogable de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con elaborar un padrón que individualice e identifique a los consumidores afectados, para lo cual se requiere que este consigne, como mínimo, el nombre completo, número del Documento Nacional de Identidad, datos de contacto (dirección, correo electrónico y número telefónico) y el premio que obtuvieron producto de la campaña. Asimismo, deberá diferenciar a aquellos consumidores que obtuvieron premios monetarios y a aquellos que obtuvieron los noventa y cinco (95) premios ofrecidos en el sorteo del 13 de noviembre de 2019.

Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en formato Excel, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.

Contenidos Perú S.A.C. deberá, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, efectuar las siguientes acciones:

(i) Realizar el pago del premio monetario obtenido; o, en su defecto, la entrega de una compensación o similar, previo acuerdo con el consumidor afectado, debiendo dejar constancia de dicho acuerdo.
(ii) Realizar la entrega efectiva de los noventa y cinco (95) premios a los ganadores del sorteo.

Adicionalmente, Contenidos Perú S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo precedente.

En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, el Colegiado podría imponer una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código.

dicha resolución.

TERCERO: Informar a Contenidos Perú S.A.C. que la presente resolución tiene eficacia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 218[38] del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

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

QUINTO: Requerir a Contenidos Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General [39], precisándose que, los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Remitir copia de la presente resolución a la Oficina Nacional del Gobierno del Interior (ONAGI) del Ministerio del Interior para que adopte las acciones que considere pertinentes, en el ámbito de su competencia, tomando en consideración lo desarrollado en la presente Resolución.

Con la intervención de los señores Comisionados: Fernando Alonso Lazarte Mariño Delia Angélica Morales Cuti, Juan Manuel García Carpio y Marcos Miguel Agurto Adrianzén.

Fernando Alonso Lazarte Mariño
Presidente

---

[38] **TUO de la LPAG**
Artículo 218
218.1 Los recursos administrativos son:
a) Recurso de reconsideración.
b) Recurso de apelación.
Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días." (…)

[39] **TUO de la LPAG**
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 espontaneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.