RESOLUCIÓN FINAL N.°077-2022/CC3

EXPEDIENTE	**:**	**016-2022/CC3**
AUTORIDAD	**:**	**COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3**
ADMINISTRADO	**:**	**ONE ENTERTAINMENT S.A.C.**[1]
MATERIA	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR CLÁUSULAS ABUSIVAS**
ACTIVIDAD	**:**	**ORGANIZACIÓN DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES COMERCIALES - ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y RECREATIVAS N.C.P.**
SANCIONES	**:**	***15 UIT (literal e) del artículo 50 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor)*** ***2.4 UIT (literal d) del artículo 97 de la Ley 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor)***

SUMILLA: El literal e) del artículo 50 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece la obligación del proveedor de abstenerse de imponer cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores. En el presente caso, se verificó que One Entertaiment S.A.C., ante la cancelación del concierto "Guns N´ Roses", estableció mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron sus entradas. Por tanto, corresponde sancionarlo con una multa de 15 Unidades Impositivas Tributarias.

El artículo 97 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, establece que los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o la devolución de la contraprestación pagada 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. En el presente caso, se verificó que One Entertaiment S.A.C. no cumplió con disponer, luego de la reprogramación del concierto "Kiss", la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas, por lo que se le sanciona con una multa de 2.4 Unidades Impositivas Tributarias.

Lima, 9 de setiembre de 2022

I. ANTECEDENTES

1. El 05 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 del Indecopi (Secretaría Técnica) dispuso[2] diligencias para realizar una supervisión orientativa [3] a One Entertaiment S.A.C. (One) promotora de los conciertos

[1] El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.° 20600766741 y con domicilio fiscal ubicado en Otr. Mz. C, Lote N.° 10, Av. Los Olivos Cerro Mellizo, Lima – Lima – Puente Piedra. Asimismo, se encuentra registrado en la SUNARP con la partida registral N.° 13510586.

[2] A través del Memorándum N.° 469-2020/CC3 del 05 de noviembre de 2020, se requirió el apoyo de supervisión a la Dirección de Fiscalización del Indecopi para verificar el cumplimiento de las normas contenidas en el Código, respecto de empresas que realizan eventos y espectáculos, a través de una supervisión orientativa.

[3] La Supervisión Orientativa N° 3109-2020/INDECOPI-GSF, se inició con la Carta N.° 4058-2020/INDECOPI-GSF del 18 de noviembre de 2020 y emitieron los siguientes requerimientos:
Carta N.° 0335-2021/INDECOPI-GSF notificada el 18 de enero de 2021.
Dicha supervisión concluyó con la emisión y notificación de la Carta N.° 2133-2021/INDECOPI-DFI y el Informe N.° 509-2021/DFI del 14 de setiembre de 2021.

"Guns N´ Roses" y "Kiss" debido a que el estado de emergencia por la COVID - 19, afectó este tipo de espectáculos pues muchos no llegaron a realizarse en las fechas programadas. Al término de esta investigación se evidenciaron tres (03) presuntos incumplimientos que One[4] no pudo demostrar haber modificado.

2. Ante la falta de corrección de conducta, se inició una supervisión clásica[5], la misma que concluyó con la emisión del Informe N.° 824-2021/DFI del 28 de diciembre de 2021 en el que se recomendó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra del administrado[6].

3. Mediante Resolución N.° 1 del 15 de marzo de 2022[7], la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de One por presunto incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código, en los siguientes términos[8]:

> ***"IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA***
>
> ***PRIMERO:*** *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de One Entertainment 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 al artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal e) del artículo 50 del Código, toda vez que, ante la cancelación del concierto de "Guns N´ Roses", habría establecido mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron sus entradas.*
>
> ***SEGUNDO:*** *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de One Entertainment 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 al artículo 108 del Código, en relación con lo establecido en el literal d) del artículo 97° del Código, toda vez que, ante la reprogramación del concierto de "Kiss", no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas. (…)"*

4. El 2 de abril de 2022, One presentó sus descargos y señaló lo siguiente[9]:

   (i) Las relaciones de consumo fueron afectadas por hechos que califican como eventos de fuerza mayor, supuesto que no se regula en el Código, por lo que el PAS vulnera el principio de tipicidad; siendo aplicable los artículos 1315 y 1316 del Código Civil.

---

4 Específicamente en los hechos referidos a (i) el deber de información sobre la imposibilidad de la ejecución del evento; y (ii) Sobre el derecho a una nueva ejecución o la devolución de la contraprestación pagada; y (iii) poner a disposición un canal habilitado para que las y los consumidores puedan realizar consultas o reclamos.

5 Es oportuno mencionar que las diligencias e inspecciones que motivaron el inicio del presente procedimiento fueron desarrolladas con el apoyo de la Dirección de Fiscalización, considerando el encargo de la función de supervisión que la Secretaría Técnica materializó mediante correo electrónico del 15 de septiembre de 2021.
Se precisa que La DFI tramitó la investigación bajo la Supervisión N.° 464-2021/DFI y se inició con la Carta N° 4195-2021/INDECOPI-DIF del 28 de setiembre de 2021.

6 En dicho informe se recomendó iniciar un procedimiento por la presunta vulneración de lo establecido en los artículos 2, 19 y 97 literal d) del Código.

7 Notificada la misma fecha en su domicilio procesal activado vía casilla electrónica.

8 Si bien la DFI recomendó el inicio de un PAS por presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 2 y 19 del Código, en relación a la información brindada respecto a la reprogramación y cancelación de los conciertos de "Kiss" y "Guns N´ Roses" y sobre el canal de atención implementado para la atención de consumidores, la Secretaría Técnica consideró emitir una medida de advertencia sobre ello y emitió la Carta N° 291-2022/CC3-INDECOPI del 11 de abril de 2002.

9 Si bien a través de su escrito del 22 de marzo de 2021, One solicitó la nulidad de la Resolución N° 1, alegando que no se le habría el Informe N.° 824-2021/DFI, a través de la Resolución N° 2 se le informó que dicho informe fue debidamente notificado.

(ii) La alternativa de devolución establecida fue que la misma se realizaría a los 45 días a partir de que el gobierno autorice los conciertos masivos, ello porque el rubro económico de la empresa no estaba reactivado, haciendo imposible obtener flujos para la devolución.
(iii) Debe tenerse en consideración que no se ha tomado en cuenta que la coyuntura del Estado de Emergencia generó que su personal no pudiera prestar labores y que los proveedores con los que trabajaba cerraron temporalmente, lo cual le generó un daño económico, más aún cuando el 90% de los gastos son irrecuperables.
(iv) En el caso del concierto de "Guns N´ Roses" no pudo ser reprogramado, por lo que al ser de imposible cumplimiento la prestación a su cargo sugirieron diversas opciones de devolución, a la fecha se viene cumpliendo con la devolución del 100% del valor de las entradas adquiridas a los consumidores que optaron por ello.
(v) Respecto al concierto de "Kiss", este evento no fue cancelado, por lo que no es posible imputar el hecho de no haberse dado la opción de devolución y al haberse superado los motivos que originaron la suspensión del evento, el mismo se realizaría el 4 de mayo de 2022. Por ello, los consumidores que adquirieron entradas podrán asistir libremente al referido evento, respetando las mismas condiciones de sus entradas adquiridas.
(vi) En España, ante situaciones similares, las autoridades de consumo optaron por evaluar cada caso en concreto a fin de no afectar a las empresas y evitar que caigan en insolvencia por la pandemia; mientras que, en Argentina, al aplicarse de manera irrestricta las normas de protección al consumidor sin analizar la coyuntura, se afectaron económicamente muchas empresas, cayendo en insolvencia y perjudicando a los consumidores, quienes ya no podían realizar negociaciones.

5. A través de la Resolución N.º 3 de fecha 13 de julio de 2022, se requirió a One que presente el detalle del total de las entradas vendidas respecto a los conciertos de "Guns N´ Roses" y "Kiss", así como los medios probatorios que sustenten el estado de las solicitudes de reembolso que se habrían ejecutado y/o el estado de la opción elegida por el consumidor. El 19 de julio de 2022, el administrado solicitó un plazo adicional para atender el requerimiento de información, dicha solicitud fue atendida por Resolución N.º 4 de fecha 21 de julio de 2022.

6. El 3 de agosto de 2022[10], One presentó un escrito con el detalle del total de las entradas vendidas para el concierto de "Guns N´Roses" y "Kiss", así como las fechas en que se informó a los clientes, la suspensión, reprogramación y cancelación de los eventos[11].

7. El 12 de agosto de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N.° 045-2022/CC3-ST (IFI), en el cual concluyó que One habría incurrido en las presuntas infracciones:

[10] El 25 de julio de 2022, One presentó un escrito mediante el cual reiteró su solicitud de prórroga por diez (10) días hábiles. Dicha solicitud fue atendida por Resolución N.º 5 del 26 de julio de 2022, otorgándole una prórroga de cinco (5) días hábiles.

[11] En dicho escrito One adjuntó una hoja Excel por cada evento, donde se detalla si el consumidor efectuó alguna solicitud sobre sus entradas. Si bien One requirió la aclaración del requerimiento respecto al estado de la solicitud elegida por el consumidor, así como los medios probatorios que acrediten el estado de solicitud de reembolso, de dicho escrito se verifica la información solicitada, por lo que mediante Resolución N° 6 del 11 de agosto de 2022, se tuvo por cumplido el requerimiento realizado por Resolución N° 3 del 13 de julio de 2022.

(i) al literal e) del artículo 50 del Código y recomendó sancionarlo con una multa de 15 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), toda vez que ante la cancelación del concierto "Guns N´ Roses", habría establecido mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron sus entradas.

(ii) al literal d) del artículo 97 del Código y recomendó sancionarlo con una multa de 15 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), toda vez que ante la reprogramación del concierto "Kiss", no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

8. El IFI fue puesto en conocimiento del administrado, otorgándosele un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos, pese a lo cual no cumplió con presentarlos.

9. En ese sentido, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 del Indecopi (Comisión) emitir la decisión final en el PAS iniciado en contra de One.

II. Cuestión Previa

A. Sobre las imputaciones de cargos por infracción al artículo 108 del Código

10. Mediante Resolución N.º 1 del 15 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica imputó a One la comisión de dos (2) presuntas conductas infractoras, señalándose que las mismas vulneraban el artículo 108 del Código, en relación con lo previsto en el literal e) del artículo 50 y el literal d) del artículo 97 del Código.

11. Cabe precisar que, según el artículo 108 del Código[12], constituye infracción administrativa toda conducta del proveedor que vulnere o transgreda alguna disposición del Código, tanto si implica violar los derechos reconocidos a los consumidores o incumplir las obligaciones impuestas a los proveedores.

12. Así, precisamente el literal e) del artículo 50 y el literal d) del artículo 97 del Código recogen tales derechos y obligaciones: por un lado, la obligación del proveedor de abstenerse de imponer cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores (artículo 50 del Código); y, por otro, la devolución de la contraprestación pagada, cuando por ejemplo, la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúen en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor (artículo 97 del Código).

13. No obstante, ante imputaciones similares[13], la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) señaló que, según el principio de especialidad, *"la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso*

---

12 **CÓDIGO**
Artículo 108.- Infracciones administrativas.
Constituye infracción administrativa la conducta del proveedor que transgrede las disposiciones del presente Código, tanto si ello implica violar los derechos reconocidos a los consumidores como incumplir las obligaciones que estas normas imponen a los proveedores. También son supuestos de infracción administrativa el incumplimiento de acuerdos conciliatorios o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, de laudos arbitrales, y aquellos previstos en el Decreto Legislativo Nº 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, y en las normas que lo complementen o sustituyan.

13 Ver, por ejemplo, Resoluciones N.° 0394-2022/SPC-INDECOPI del 28 de febrero 2022 y 1504-2021/SPC-INDECOPI 05 de julio de 2021.

concreto", excluyendo al artículo 108 del Código. Por tanto, esta Comisión estima pertinente analizar la responsabilidad de One únicamente en base a lo previsto en el artículo 19, así como la responsabilidad de la señora Aragón y el señor Obregón únicamente en base a lo previsto en el literal e) del artículo 50 y el literal d) del artículo 97 del Código.

14. Cabe señalar que esta precisión en la imputación no vulnera el derecho defensa del administrado, pues como se ha mencionado, las conductas objeto de análisis también fueron calificadas como infractoras de los artículos 50 y 97 del Código, por lo que el administrado tuvo pleno conocimiento del tipo infractor que se le imputaba.

B. Sobre el Principio de Tipicidad

15. En su escrito de descargos al inicio del PAS, One señaló que, en la medida que las relaciones de consumo fueron afectadas por hechos que califican como eventos de fuerza mayor, dicho supuesto no se regula en el Código, por lo que el PAS vulneraría el principio de tipicidad; siendo aplicables los artículos 1315[14] y 1316[15] del Código Civil.

16. Mediante la Resolución N.° 1, la Secretaría Técnica imputó como presuntas infracciones que el administrado habría vulnerado: (i) el literal e) del artículo 50 el cual contiene la obligación del proveedor de abstenerse de imponer cláusulas abusivas de ineficacia absoluta, que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores; y, (ii) el literal d) del artículo 97 del Código, el cual establece el derecho de los consumidores para -en el presente caso- la devolución de la contraprestación pagada, cuando por ejemplo, la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúen en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor, por lo que en el supuesto de no cumplirse estas disposiciones del Código, se deviene en infracciones administrativas.

17. El artículo 248[16] del Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N.° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG) señala que, solo constituyen conductas sancionables administrativamente las

---

14 **CÓDIGO**
Artículo 1315.- Caso fortuito o fuerza mayor
Caso fortuito o fuerza mayor es la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

15 **CÓDIGO**
Artículo 1316.- Extinción de la obligación por causas no imputables al deudor
La obligación se extingue si la prestación no se ejecuta por causa no imputable al deudor.
Si dicha causa es temporal, el deudor no es responsable por el retardo mientras ella perdure. Sin embargo, la obligación se extingue si la causa que determina la inejecución persiste hasta que al deudor, de acuerdo al título de la obligación o a la naturaleza de la prestación, ya no se le pueda considerar obligado a ejecutarla; o hasta que el acreedor justificadamente pierda interés en su cumplimiento o ya no le sea útil.
También se extingue la obligación que sólo es susceptible de ejecutarse parcialmente, si ella no fuese útil para el acreedor o si éste no tuviese justificado interés en su ejecución parcial. En caso contrario, el deudor queda obligado a ejecutarla con reducción de la contraprestación, si la hubiere.

16 **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: (…)
4. Tipicidad. - Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.
A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.
En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, siendo que, las disposiciones reglamentarias pueden especificar aquellas dirigidas a identificar las conductas, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente.

18. El principio de legalidad, recogido en el TUO de la LPAG[17], determina que las autoridades deben actuar con respeto a la Constitución, la Ley y al Derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas. Asimismo, en el principio de tipicidad, se analiza si la conducta realizada por el sujeto se encuentra prevista expresamente en una norma con rango de ley, esto es, que la citada norma tenga una descripción legal del supuesto ilícito administrativo; y, que sea anterior a la comisión de los hechos considerados como sancionables.

19. Así, se aprecia que la relación de ambos principios genera que la administración, como órgano sancionador encargado de determinar infracciones e imponer sanciones, tenga que -de manera previa- observar la precisión normativa considerando que las conductas prohibidas se encuentren claramente delimitadas.

20. En efecto, el sub-principio de tipicidad o taxatividad constituye una de las manifestaciones o concreciones del principio de legalidad respecto de los límites que se imponen al legislador penal o administrativo, a efectos de que las prohibiciones que definen sanciones estén redactadas en un nivel de precisión suficiente[18].

21. Así, la imputación de cargos en el presente caso está orientada a señalar las presuntas conductas infractoras tipificadas en el literal e) del artículo 50 y el literal d) del artículo 97 del Código, las cuales son el resultado de la acción de supervisión efectuada en la etapa preliminar al PAS.

22. Por lo expuesto, se otorgó al administrado, información precisa referente a las acciones que constituirían una infracción a la normativa y los artículos del Código que recogerían las supuestas vulneraciones. En consecuencia, contrariamente a lo señalado por One, las conductas materia de controversia sí se encuentran previstas en el Código, no siendo necesario tipificar y dilucidar la controversia mediante los artículos del Código Civil alegados; por ende, el presente PAS, no vulnera el principio de tipicidad.

III. ANÁLISIS

Sobre el análisis de responsabilidad

A. Concierto de “Guns N´ Roses”: Sobre la presunta infracción al literal e) del artículo 50 del Código

23. El numeral 1 del artículo 49[19] del Código establece que, en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se

---

17 **TUO de la LPAG**
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:
1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

18 Ver Expediente Nº 2192-2004-AA/TC.

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

consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad. Asimismo, en los artículos 50 y 51[20] del referido cuerpo normativo, se establece una clasificación entre las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta y las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, las cuales se distinguen atendiendo a su carácter general o específico. En otras palabras, mientras las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta lo son en todo tipo de situaciones, las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, por su parte, solo serán tales en determinados casos concretos, pudiendo resultar plenamente válidas en otros.

24. Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa. Entre las cláusulas de ineficacia absoluta[21] listadas en el Código se señala que deben considerarse como tales aquellas en las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.

25. Mediante la Resolución 0078-2012/SC2-INDECOPI[22] del 11 de enero de 2012, la Sala de Defensa de la Competencia N.° 2 (ahora Sala Especializada en Protección al

---

49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.
49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

20 **Artículo 51.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa**
De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:
a.Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
b.Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
c.Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
d.Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
e.Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
*f.*Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

21 **LEY 29571 – CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta
Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:
a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
b. Las que faculten al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
c. Las que faculten al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

22 Al respecto, la Sala Especializada en Protección al Consumidor, mediante esta resolución señaló lo siguiente:

Consumidor) desarrolló ampliamente la noción de cláusula abusiva y su fundamento económico y jurídico en la dinámica actual del mercado (que impone la contratación masiva como esquema de contratación). Así, la Sala precisó que, tipificar como abusivas determinadas cláusulas contractuales, tenía por finalidad corregir la asimetría informativa existente entre proveedores y consumidores, a través de la imposición de un estándar mínimo de calidad del contrato que mejore la situación que el mercado no puede corregir.

26. A nivel doctrinario, se ha establecido que, para determinar el carácter abusivo de una cláusula, es necesario que:

    (i) la cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
    (ii) la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
    (iii) la cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor[23].

27. De otro lado, la buena fe[24] –cuya formulación general se encuentra en el Código Civil– resulta aplicable a la normatividad especial dirigida a la protección de los consumidores, conforme lo establece el artículo 45[25] del Código.

"65. En este contexto, el problema fundamental que se presenta en los contratos de adhesión es que la información necesaria para que los adherentes tomen sus decisiones con pleno conocimiento de los atributos de un contrato determinado (y así consigan celebrar un contrato de alta calidad) solo está disponible a un costo muy alto. Ello implica una situación de asimetría de información entre los adherentes y predisponentes, en la que estos últimos tienen incentivos para reducir la calidad en los atributos de un contrato que no pueden ser conocidos por los adherentes, lo cual ocasiona que se llegue a un supuesto tal en que los contratos ofrecidos tienen la mínima calidad posible asociada a un precio determinado, con lo que los predisponentes extraen todo el excedente de los adherentes.

66. Debido a que este problema de información es demasiado costoso de solucionar, el resultado final es que no existe la posibilidad de que los términos de baja calidad contractual sean corregidos. Esto hace necesaria la intervención de un tercero que, mediante la imposición de un standard mínimo de calidad del contrato, mejore la situación que el mercado no puede corregir. Como puede apreciarse, la regulación de las cláusulas abusivas busca corregir una falla del mercado. (…)".

23 **ALPA, Guido. Derecho del consumidor** (traducción a cura de Juan Espinoza Espinoza), Gaceta Jurídica, Lima, 2004, págs. 225 – 226. Cabe recordar que la Directiva 93/13/CEE establece determinados criterios para evaluar cláusulas abusivas ("todas las circunstancias que concurran en su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa") siendo que, en este contexto, esto es, desarrollando la disciplina instaurada por la referida norma comunitaria, Alpa traza el esquema de análisis expuesto líneas arriba.

24 **CÓDIGO CIVIL**
Artículo 1362º.- Los contratos deben negociarse, celebrarse y ejecutarse según las reglas de la buena fe y común intención de las partes.

CÓDIGO
Artículo V.- Principios
El presente Código se sujeta a los siguientes principios:
5. Principio de Buena Fe. - En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

25 **CÓDIGO**
Artículo 45.- Contratos de consumo. - El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica. Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes. En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.

28. Así, el artículo 1398[26] del Código Civil señala que, en los contratos celebrados por adhesión[27] y en las cláusulas generales de contratación[28] no aprobadas administrativamente, no son válidas las cláusulas que establezcan, a favor de quien las ha redactado: (i) exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; y (ii) facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato.

29. En el caso en concreto, se analizarán las disposiciones establecidas por el proveedor (términos y condiciones) incluidas en las comunicaciones efectuadas a los consumidores con el fin de informarles sobre las medidas adoptadas ante la cancelación del concierto de "Guns N´ Roses", el cual se iba a realizar inicialmente el 24 de marzo de 2020, disposiciones que rigen las relaciones de consumo entre One y sus consumidores, a fin de determinar si las mismas podrían considerarse abusivas.

30. En este punto, corresponde analizar, siguiendo la misma línea de lo señalado por la Sala[29], los siguientes requisitos a efectos de determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva (de ineficacia absoluta o relativa): (i) <u>que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento</u>; y, (ii) <u>que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor</u>.

31. Así, el 4 de noviembre de 2020, mediante un comunicado publicado en su red social Facebook[30], One informó a los consumidores sobre la imposibilidad de llevar a cabo la realización del concierto de "Guns N´ Roses".

32. Con fecha 24 de noviembre de 2020 y 2 diciembre de 2020[31], mediante sus redes sociales Facebook e Instagram, respectivamente, One emitió comunicados a través de los cuales, presentaba a los consumidores hasta cuatro (4) opciones a su elección, con el fin de brindar soluciones ante la cancelación del concierto de "Guns N´ Roses", ello de acuerdo al siguiente detalle:

---

26 **CÓDIGO CIVIL**
Artículo 1398. Estipulaciones inválidas. En los contratos celebrados por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, no son válidas las estipulaciones que establezcan, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; facultades de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato

27 **CÓDIGO CIVIL**
Artículo 1390º. Contrato por adhesión. El contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar integrante las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

28 **CÓDIGO CIVIL**
Artículo 1392º. Cláusulas generales de contratación. Las cláusulas generales de contratación son aquéllas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos.

29 Ver, por ejemplo, Resolución N.° 2388-2018/SPC-INDECOPI y Resolución N.° 0452-2020/SPC-INDECOPI.

30 Ver anexo I del escrito de fecha 27 de noviembre de 2020 presentado por One durante la supervisión orientativa

31 Ver Documento de Registro de Información de fecha 15 de marzo de 2022, elaborado por la Secretaría Técnica.

Estimados Clientes,

Estamos seguros que con las alentadoras noticias de una vacuna, en pocos meses empezaremos a superar esta situación y volverán los conciertos con más fuerza. Por nuestra parte, seguimos negociando y estamos optimistas en volver a agendar nuevas fechas para ustedes. Sin embargo, para tranquilidad de los clientes que compraron tickets para Guns N´ Roses y han solicitado devolución, hemos preparado cuatro alternativas a escoger libremente:

A Crédito equivalente a 130% del valor del ticket, para cualquier otro show que nuestra empresa produzca, luego que se reanude la realización de conciertos. Es decir, otorgaremos un bono adicional de 30% del valor total del ticket.

B Devolución del 60% del valor del ticket, en efectivo y 50% en crédito para cualquier otro show que nuestra empresa produzca. Es decir, un bono adicional de 10%.

C Opción de canjear tu entrada de Guns N' Roses por el mismo valor para el show de KISS a realizarse el 12 de octubre del 2021. Para esta opción se tendrá en cuenta el precio con descuento del ticket de KISS.

D Devolución del 100% en efectivo a los 45 días luego de que el Estado autorice que se reanuden los conciertos masivos en nuestro país.

En esta labor, nos apoyará Teleticket. Para lo cual deberán proceder con los siguientes pasos:

1) Comunicarse al correo servicioalcliente@teleticket.com.pe y en asunto colocar ONE001 – opción (la de su elección: A,B,C,D) para el envío de su solicitud con la alternativa escogida.
2) Procederemos a la validación de sus datos y les enviaremos respuesta comunicando el procedimiento.
3) El periodo de vigencia en el cual podrá enviar la alternativa escogida será desde el martes 01 de diciembre hasta el jueves 31 de diciembre.
4) La alternativa A es válida por dos años luego de reanudados los conciertos.

ONE ENTERTAINMENT

33. Tal como ha informado One a lo largo del procedimiento, el concierto de "Guns N´Roses" fue cancelado. Si bien en octubre de 2022 se efectuará un concierto de dicho grupo, el mismo corresponde a otra gira: "South American Tour 2022". Asimismo, si bien se ha comunicado que las entradas adquiridas para el concierto del 2020 podrán ser utilizadas y canjeadas, ello deviene de las opciones de canje que se establecieron en la oportunidad de cancelación del concierto inicial, en la que se indicaba que dichas entradas podían ser utilizadas para otros eventos.

34. Cabe precisar que, mediante publicaciones de fecha 1 de enero de 2021 en ambas redes sociales[32], se reiteró a los consumidores las opciones antes indicadas; y, además se informó que el plazo para decidir por alguna de las alternativas sería como <u>máximo el 15 de enero de 2021</u>:

(ver imagen en la siguiente página)

[32] Ver Documento de Registro de Información de fecha 10 de noviembre de 2021 elaborado por la DFI.

En esta labor, nos está apoyando Teleticket. Para lo cual se debe proceder con los siguientes pasos:

TERMINOS Y CONDICIONES

1) Comunicarse al correo servicioalcliente@teleticket.com.pe y en asunto colocar ONE001 – opción (la de su elección: a,b,c,d) para el envío de su solicitud con la alternativa escogida.
2) Procederemos a la validación de sus datos y les enviaremos respuesta comunicando el procedimiento.
3) La alternativa A es válida por dos años luego de reanudados los conciertos masivos.
4) El periodo de vigencia final en el cual podrá enviar la alternativa escogida será hasta el viernes 15 de enero del presente año.
5) Si usted no hizo su elección en el periodo de vigencia que con su extensión va hasta el 15 de enero de 2021, el valor de su entrada no se pierde. Su entrada es válida por el mismo valor para cualquier evento que nuestra empresa organice por los siguientes dos años a partir de que se autoricen los conciertos masivos.

ONE ENTERTAINMENT

35. Así, dentro de las opciones de solución que One informó a los consumidores ante la cancelación del evento, concretamente la opción “d)” establecía la devolución del 100% del valor de la entrada. Sin embargo, dicha devolución procedería a los cuarenta y cinco (45) días, luego de reanudarse los conciertos masivos en el país; y, siempre que, los consumidores comunicaran dicha opción de devolución hasta el 15 de enero de 2021, caso contrario, solo podrían acceder a la emisión de vales para ser usados en otros eventos.

36. De la evaluación de dicha disposición, es posible advertir que devolución ahí prevista, se encontraba condicionada, pues se sujetaba no solo a la reactivación del rubro de espectáculos -situación aún incierta para la fecha de los comunicados - sino también a que los consumidores hayan informado ello hasta el 15 de enero de 2021; en su defecto, la posibilidad de devolución de dinero se perdería.

37. En sus descargos a la resolución de inicio del PAS, One señaló que el plazo para la devolución se sustentaba en que el rubro económico de la empresa no estaba reactivado, haciendo imposible obtener flujos para la devolución. Asimismo, indicó que venía cumpliendo con la devolución del 100% del valor de la entrada en efectivo a los consumidores que optaron por ello, alternativa que fue puesta en conocimiento por nuestras redes sociales y en la página web de Teleticket.

38. Al respecto, debe considerarse que, el literal e) del artículo 1.1 del Código reconoce, como uno de los derechos de los consumidores, el derecho a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias. De igual manera, el artículo 97 del Código establece que los consumidores tienen derecho a la devolución de la contraprestación pagada, cuando, por ejemplo, la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor, o cuando el servicio no se adecúe razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad, sin sujetarlo a condicionamiento alguno.

39. En este caso, se puede advertir que la devolución fue condicionada a hechos ajenos al consumidor y propios del proveedor; y en último caso al transcurso del tiempo en caso de no ejercer dicho derecho.

40. En atención a ello, el condicionamiento de este derecho -mediante las comunicaciones emitidas por One- configuró la imposición de una cláusula abusiva que limitaba el derecho de los consumidores a acceder a la devolución de su dinero en los términos del Código, los cuales no establecen ninguna condición restrictiva como la ocurrencia o no de un hecho o la determinación de un plazo para acceder a la devolución, sino que bastará con la suspensión o reprogramación del espectáculo y que no resulte útil para el consumidor.

41. Asimismo, cabe precisar que, las devoluciones que se hayan podido realizar, no eximen su responsabilidad respecto a la implementación de una disposición que califica como cláusula abusiva, pues este hecho por sí solo es justamente lo que ha generado la afectación a los consumidores, a quienes se les comunicaba esta opción de manera condicionada. Sin perjuicio de ello, las presuntas devoluciones efectuadas podrán tener impacto de cara a una eventual medida correctiva.

42. Por otro lado, si bien el rubro económico de la empresa no se reactivó de forma inmediata, es importante considerar que la obligación del proveedor respecto a los consumidores preexiste a las contingencias que hayan podido generar las medidas restrictivas dictadas por el Gobierno, por lo que en su calidad de proveedor especializado, su obligación era disponer alternativas de solución acordes al Código.

43. Por todo lo expuesto, esta Comisión concluye que corresponde sancionar a One por infracción a lo establecido en el literal e) del 50 del Código, toda vez que, ante la cancelación del concierto de “Guns N´ Roses”, estableció mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron sus entradas.

B. Concierto Kiss: Sobre la presunta infracción al literal d) del artículo 97 del Código

44. El Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de sus derechos[33]. Justamente, a fin de proteger el derecho de los consumidores, en el literal e) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código[34] se dispone que los consumidores tienen derecho, entre otros, a la devolución de la cantidad pagada por un producto o servicio, según las circunstancias.

45. Asimismo, el literal d) del artículo 97 del Código[35] a la letra señala: “*(…) Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva*

---

33 La finalidad del Código es 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, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

34 **Código.**
Artículo 1.- Derechos de los consumidores.
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (…) e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

35 **Código**
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:
(…)

ejecución del servicio, o la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos: (…) d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúen en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor (…)".

46. 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 concurrencia de una circunstancia no atribuible a su esfera de responsabilidad. Ante este tipo de supuestos, el consumidor tendrá la posibilidad de obtener la devolución o reembolso de los gastos incurridos por el servicio.

47. En el caso en particular, One tenía a su cargo la promoción y el desarrollo del concierto denominado *"Kiss"* el mismo que estaba programado inicialmente para el 2 de mayo 2020 y fue reprogramado para el 28 de noviembre de 2020 – según lo informado mediante escrito recibido el 26 de noviembre del 2020-, todo ello a raíz del estado de emergencia declarado por la COVID 19[36], conforme obra en los comunicados del 30 de marzo y 11 de mayo de 2020 en su red social Facebook:

Comunicado del 30 de marzo de 2020

KISS REPROGRAMA SU SHOW EN LIMA

El concierto de Kiss agendado para el sábado 2 de Mayo en Arena 1 de la Costra Verde en Lima será reprogramado debido a las medidas dictaminadas por el gobierno peruano a causa de la coyuntura local y mundial que se vive por nel Coronavirus.
La seguridad y bienestar del público asistente es la prioridad número uno para todos.
Los tickets adquiridos para el show seguirán siendo válidos para la nueva fecha del show: Sábado 28 de Noviembre en Arena 1 de la Costa Verde.
(…)

Comunicado de 11 de mayo de 2020

(…)
Entendemos que hay mucha incertidumbre sobre las diversas posibilidades que embargan a la realización de espectáculo públicos.
Nosotros, One Entertainment, en bien de la salud pública, hemos acatado las disposiciones de estado y en coordinación con las agencias de los artistas hemos re-programado las fechas de nuestros eventos: GNR – 24 Nov. KISS – 28 Nov. 2020. Para los cual los tickets comprados son válidos.

---

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.
(…)
De devolverse el monto pagado, debe tomarse como base el valor del producto o servicio en el momento de la devolución. Si el valor del producto o del servicio es menor en el momento de la devolución, se debe restituir el precio o retribución originalmente abonado. En ambos casos se pagan intereses legales o convencionales, si los hubiera.
Lo dispuesto en el presente artículo es sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios a que hubiera lugar.

36 En el caso concreto, tras la calificación del brote de COVID-19 como pandemia, efectuada por la Organización Mundial de la Salud con fecha 11 de marzo de 2020, se emitió el Decreto Supremo N.° 008-2020-SA de fecha 11 de marzo de 2020, declarando Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa días calendario y dictando diversas medidas de prevención y control. Cabe efectuar aquí una distinción entre Estado de Emergencia y Emergencia Sanitaria, pues esta última no tiene efecto restrictivo sobre los derechos constitucionales o las relaciones comerciales o civiles; su declaración obedece a la necesidad de implementar medidas sanitarias y administrativas con carácter de urgencia.

Sin embargo, la situación escaló de una emergencia sanitaria a un Estado de Emergencia con la emisión del Decreto Supremo N.° 044-2020-PCM, con fecha 15 de marzo de 2020. Dicho dispositivo, dispuso un aislamiento social obligatorio (cuarentena) y garantizó el abastecimiento de alimentos, medicinas, así como la continuidad de los servicios de agua, saneamiento, energía eléctrica, gas, combustible, telecomunicaciones, limpieza y recojo de residuos sólidos, servicios funerarios y la adecuada prestación y acceso a los servicios y bienes esenciales.

(…)

48. En razón a que dichas medidas se mantuvieron, incluso, hasta el año 2021, One emitió un nuevo comunicado del 13 de octubre de 2020 vía su red social Facebook[37], mediante el cual informó que el evento se iba a posponer nuevamente, estableciendo como nueva fecha del concierto el día 12 de octubre de 2021.

Comunicado de 13 de octubre de 2020

Debido al desarrollo de la coyuntura mundial originada por la pandemia del Covid-19 y siguiendo con los lineamientos sanitarios dictados por los gobiernos de la región: las fechas de la gira sudamericana "The End Of The Road" de KISS se trasladan en su totalidad para el 2021.

Todos los tickets adquiridos para lo que será el ÚLTIMO show de la banda en el Perú seguirán siendo válidos para la nueva fecha: MARTES 12 DE OCTUBRE EN ARENA I DE LA COSTA VERDE DE SAN MIGUEL.
(…)

49. Por otro lado, mediante comunicado del 23 de octubre 2020[38] publicado en su red social Facebook, One informó que, ante las dificultades ocasionadas por la paralización de actividades ordenada por el Gobierno, se venían realizando las gestiones para efectuar las devoluciones y ofrecer alternativas a los consumidores. Asimismo, el 2 de agosto de 2021[39] mediante sus redes sociales Facebook e Instagram, One emitió comunicados a través de los cuales, señaló que la nueva fecha del evento sería el 4 de mayo de 2022:

Publicación en red social Instagram

(ver imagen en la siguiente página)

[37] Ver anexo I del escrito de fecha 27 de noviembre de 2020 presentado por One durante la supervisión orientativa.

[38] Ver anexo I del escrito de fecha 27 de noviembre de 2020 presentado por One durante la supervisión orientativa.

[39] Ver Documento de Registro de Información de fecha 10 de noviembre de 2021 elaborado por la DFI.

<u>Publicación en red social Facebook</u>

50. Sin embargo, de los comunicados antes indicados, se verifica que <u>en ningún extremo se hace referencia a la devolución de la contraprestación pagada, sino únicamente a la reprogramación del evento</u>, pese a que el artículo 97 del Código reconoce el derecho a la devolución de la contraprestación pagada cuando la prestación del servicio <u>no se efectúe en su debida oportunidad</u> y/o su ejecución no resulte útil para el consumidor.

51. En su defensa, One indicó que este evento no fue cancelado, por lo que no era posible imputar el hecho de no haber dado la opción de devolución, siendo que a la fecha se han superado los motivos que originaron la suspensión del evento, por lo que el concierto de "Kiss" se realizaría el 4 de mayo de 2022 (<u>fecha en la que finalmente se realizó</u>) y los consumidores que adquirieron entradas podrían asistir libremente al referido evento, respetando las mismas condiciones de sus entradas adquiridas. Asimismo, señaló que no se había considerado la coyuntura del Estado de Emergencia, que generó que su personal no pudiera prestar labores y que los proveedores con los que trabajaba cierren temporalmente, originándole un daño económico, citando

experiencias de otros países. En otras palabras, el proveedor es liberado de la responsabilidad por no brindar el servicio en las condiciones inicialmente pactadas, debiendo, a su vez, reconocer el derecho del consumidor a que se le libere de la obligación de pagar por un servicio que ya no le es útil[40].

52. Es importante indicar que este Colegiado reconoce que podrían haber casos en los que la prestación de un servicio no sea efectuada en su debida oportunidad por causas atribuibles al proveedor y otros casos en los que dicha situación se dé por factores exógenos; sin embargo, en ambas situaciones, el proveedor tiene la obligación de ofrecer, entre las opciones que considere pertinente, la devolución del dinero y proceder a ello; así el consumidor tendrá la posibilidad de escoger la alternativa que se acomode a sus necesidades, siendo una el reembolso del dinero pagado por el servicio.

53. Por ello, 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. En ese sentido, el administrado está exento de responsabilidad administrativa solamente por la reprogramación imprevista del evento *"Kiss"* (hecho no imputable a One); sin embargo, dicha situación no determina que el proveedor pretenda limitar los derechos reconocidos a los consumidores[41].

54. Al respecto, el artículo 1156[42] del Código Civil establece que, cuando una prestación no es de posible cumplimiento sin culpa de las partes, se resuelve la obligación del deudor —quien debía prestar el servicio— y éste deberá devolver lo que haya recibido por razón de la obligación al acreedor —quien iba a recibir el servicio—, por lo que este Colegiado considera que la contraprestación en el caso particular es de imposible cumplimiento en los términos ofrecidos, pues el evento *"Kiss"* ya no se podrá realizar en la fecha inicialmente ofrecida a los consumidores. Si bien se tiene en consideración las causas que motivaron la reprogramación del evento para una nueva fecha en la cual se debería realizar, dicha prestación es distinta de la que se comprometió el administrado con los consumidores que adquirieron sus entradas para el 2 de mayo de 2020, por lo que éstos tienen derecho al reembolso del dinero pagado por la prestación no realizada.

55. Asimismo, el artículo 1431[43] del Código Civil ofrece una solución en casos donde la prestación deviene en imposible sin culpa de las partes —como en el presente caso—, en cuyo caso la prestación o contrato quedaría resuelto, liberándose al deudor del cumplimiento de la referida prestación con la consecuente pérdida del derecho a la contraprestación, la cual debe ser restituida. La prestación conforme lo hemos señalado, en el caso particular es de imposible cumplimiento en los términos ofrecidos, pues si bien

---

40 Cabe señalar que la posibilidad de reclamar una indemnización por daños y perjuicios recogida en el artículo 97 del Código solo sería aplicable en los casos en que la causa del incumplimiento sea imputable al proveedor y ello es sin perjuicio de los derechos reconocidos en el referido artículo.

41 Si bien en otros países las autoridades de consumo han establecido criterios distintos respecto a las medidas adoptadas por las empresas y la obligación de estas frente a los consumidores, no corresponde que las decisiones del Indecopi, como autoridad de consumo a nivel nacional, deban coincidir con dichas posiciones, más aún cuando no es posible determinar el nivel de impacto que se enfrentaron en otros contextos y realidades.

42 **Código Civil**
Artículo 1156.- Si la prestación resulta imposible sin culpa de las partes, la obligación del deudor queda resuelta. El deudor debe devolver en este caso al acreedor lo que por razón de la obligación haya recibido, correspondiéndole los derechos y acciones que hubiesen quedado relativos a la prestación no cumplida.

43 **Código Civil**
Artículo 1431.- En los contratos con prestaciones recíprocas, si la prestación a cargo de una de las partes deviene imposible sin culpa de los contratantes, el contrato queda resuelto de pleno derecho. En este caso, el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido. Empero, las partes pueden convenir en que el riesgo esté a cargo del acreedor.

el evento *"Kiss"* fue reprogramado hasta en dos oportunidades, dicha prestación es distinta de la que se comprometió el administrado con los consumidores que adquirieron sus entradas para el 29 de marzo de 2020, por lo que éstos tienen derecho al reembolso del dinero pagado por la prestación no realizada. Cabe indicar que esta línea de análisis también ha sido recogida por otros órganos resolutivos del Indecopi[44].

56. Si bien el artículo 97 del Código brinda a los consumidores el derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada 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, el concierto cuya reprogramación se cuestiona se llevó a cabo el 4 de mayo de 2022, siendo que de acuerdo a la información que obra en el expediente, solo 18 consumidores solicitaron el reembolso de su dinero.

57. Este dato resulta relevante, pues si bien la realización del evento no enerva la responsabilidad de One respecto a no haber brindado a los consumidores – en su oportunidad- todas las alternativas previstas en la ley frente al reembolso, entre las cuales figura la del reembolso; lo cierto es que sí podría tener un impacto en la graduación de la sanción.

58. En efecto, al haberse realizado el concierto, se relativizan las opciones de los consumidores, en cuanto al reembolso, pues finalmente se tiene la información sobre 18 de ellos que solicitaron el reembolso y los demás habrían decidido acudir al concierto.

59. De lo hasta aquí señalado, se evidencia que frente a la reprogramación del evento *"Kiss"* por causas externas y no imputables a One, dicho proveedor no dispuso la devolución del valor de las entradas, pese a que es un derecho que les asiste a los consumidores y que está reconocido en el Código, sin condición o sujeción alguna, por lo que, esta Comisión concluye que corresponde sancionar a One por infracción a lo establecido en el literal d) del artículo 97 del Código, toda vez que, ante la reprogramación del evento *"One",* no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

C. MEDIDA CORRECTIVA

60. Respecto a las medidas correctivas, 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[45].

61. Por su parte, en el artículo 246[46] del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.° 24777 (TUO de la LPAG) se señala que las entidades

---

44 Ver Resolución N.° 1753-2021/CC2 del 19 de noviembre de 2021
Ver Resolución N.° 1467-2022/SPC-INDECOPI del 19 de julio de 2022.

45 **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. (…)

46 **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.

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, asimismo, en el artículo 251[47] del referido cuerpo normativo se ha previsto que las sanciones administrativas que se impongan al administrado sean 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.

62. En el presente caso, se acreditó que One **en el caso de la cancelación del concierto de *"Guns N´ Roses",*** estableció en sus avisos una cláusula abusiva de ineficacia absoluta, por lo que, corresponde ordenar a One, en calidad de medida correctiva, que inaplique de sus avisos toda cláusula que limite los derechos de los consumidores. Asimismo, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, deberá: (i) informar a los consumidores que adquirieron entradas para el concierto de *"Guns N´ Roses"* mediante cualquier medio de comunicación (llamada telefónica, correo electrónico) o un comunicado oficial en un medio de difusión masivo, que tienen la opción de iniciar una solicitud del reembolso de su dinero por las entradas adquiridas para el evento programado para el para el 24 de marzo de 2020; y (ii) posteriormente cumplir con devolver a los consumidores que opten por tomar la opción antes mencionada los montos pagados por las entradas adquiridas.

63. Vencido el plazo otorgado, One deberá en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles cumplir con: Devolver a todos los consumidores que se vieron afectados y solicitaron la devolución de su dinero, los montos correspondientes al valor pagado por las entradas para el concierto de "Guns N´ Roses", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

64. Asimismo, en tanto no dispuso la opción de reembolso en favor de los consumidores que adquirieron sus entradas para el **espectáculo *"Kiss",*** y el evento ya fue realizado, esta Comisión considera que corresponde imponer una medida correctiva al administrado, con la finalidad de que cumpla con la devolución del monto pagado por las personas que no hicieron uso de sus entradas al referido espectáculo y así lo deseen.

65. De ese modo, One, deberá habilitar la opción de reembolso de dinero **-a elección del consumidor-** para los consumidores que adquirieron las entradas del evento reprogramado denominado *"Kiss"*, y no hicieron uso de las mismas el 4 de mayo de 2022, para lo cual en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, deberá: (i) informar a los consumidores mediante cualquier medio de comunicación (llamada telefónica, correo electrónico) o un comunicado oficial en un medio de difusión masivo, que tienen la opción de iniciar una solicitud del reembolso de su dinero por las entradas adquiridas para el evento denominado *"Kiss"* reprogramado para el 4 de mayo de 2022 y que no hicieron uso de las mismas; y (ii) posteriormente cumplir con devolver a los

---

47 **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.

consumidores que opten por tomar la opción antes mencionada los montos pagados por las entradas adquiridas.

66. Vencido el plazo otorgado, One deberá en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles cumplir con: *Devolver a todos los consumidores que se vieron afectados y solicitaron la devolución de su dinero, los montos correspondientes al valor pagado por las entradas para el espectáculo "Kiss", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.*

67. Luego de vencidos los plazos, One deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, debiendo para ello, presentar en un cuadro en formato Excel la relación de los consumidores que optaron por la devolución de su dinero y los montos devueltos.

68. En caso no cumpla con acreditar el cumplimiento de la medida correctiva ante la Comisión, será pasible de imponerse una multa coercitiva en su contra, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 del Código[48], en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en el incumplimiento de lo ordenado, para imponer una nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

IV. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

69. Corresponde a este Colegiado determinar la sanción a imponer, aplicando los criterios de graduación previstos en el Código y en el TUO de la LPAG.

70. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 UIT, las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves[49].

71. 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[50]. Estos

---

48 **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.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

49 **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. (…)

50 **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.

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.

72. 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 para determinar la multa a imponer se deberán considerar los siguientes factores: 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[51].

73. Además, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad[52], según el cual <u>las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación</u>. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los

---

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 difuso 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 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.

51 De ser el caso, la graduación de sanción deberá considerar lo dispuesto por el Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.

52 **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.

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.

74. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano 25 de febrero de 2021, se aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi -como la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3-, respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia. Es oportuno mencionar que dicha norma entró en vigencia el 14 de junio de 2021[53] y es aplicable a todos los procedimientos iniciados por la Comisión a partir de tal fecha. Considerando que el presente PAS inició el 22 de marzo de 2022, las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM serán aplicables al caso concreto.

75. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, la multa preliminar (*M*) se estima en función de la multiplicación de una multa base (*m*) por un componente que captura el efecto de las circunstancias agravantes y atenuantes presentes en cada caso (*F*), conforme a la siguiente fórmula: $M = m \times F$. Finalmente, dicho monto (*M*) es ajustado conforme a los topes máximos legales pertinentes, hasta obtener una multa final (*M**).

76. Asimismo, para el caso de las sanciones impuestas por la Comisión, la multa base (*m*) representa una aproximación directa o indirecta del beneficio ilícito o afectación (perjuicio económico o daño) generada por el infractor; y para calcularla se utiliza una de los siguientes dos (2) tipos de métodos: (i) método basado en valores preestablecidos, o (ii) método ad hoc.

77. Según la norma, <u>el método basado en valores preestablecidos</u> se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolle por un periodo menor a 2 años, (ii) no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas, y (iii) tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.

78. En el caso concreto, se identifican las infracciones referidas a:

    (i) Haber vulnerado lo establecido en al literal e) del artículo 50 del Código, toda vez que, ante la cancelación del concierto de “Guns N´ Roses”, estableció mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron sus entradas.
    (ii) Haber vulnerado lo establecido en al literal d) del artículo 97° del Código, toda vez que, ante la reprogramación del concierto de “Kiss”, no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

79. Dichas infracciones se han desarrollado en un periodo menor a 2 años, dado que el período observado en la cual se generaron las conductas infractoras inició el 23[54] de

---

53 Según el artículo 3 del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM, tal norma entra en vigencia, de manera conjunta, con la Ley N.° 31112, Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, la cual según su Décima Disposición Complementaria Final, entra en vigencia a los quince (15) días calendario contados a partir de la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi, lo cual se dio el 30 de mayo de 2021 con la publicación de la Resolución N.° 060-2021-PRE-INDECOPI.

54 Fecha de comunicado en la red social de Facebook del administrado informando las dificultades registradas, y que se venían realizando las gestiones para efectuar devoluciones y ofrecer alternativas a los consumidores respecto al concierto de Kiss.

octubre y 24[55] de noviembre de 2020 respectivamente, en la cual el administrado informó a través de un comunicado por redes sociales las dificultades atravesadas, por lo cual el evento se reprogramó y las alternativas dadas por el proveedor a los consumidores, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de los consumidores; sin embargo, de la información provista en el expediente, se advierte que, el administrado vendió la entradas mediante módulos de ventas y a través de la página web, lo que le permitía tener un alcance a nivel nacional; en consecuencia, para calcular la multa base (*m*) se utilizará el método ad hoc (método clásico).

80. Estando a lo señalado, corresponde graduar la sanción a imponer a One, de la siguiente manera:

(i) Respecto a que, ante la cancelación del concierto de "Guns N´ Roses", habría establecido mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron sus entradas.

a) Estimación de la multa base (*m*)

81. De acuerdo al numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (*m*) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor *β* (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor *p* (probabilidad de detección).

82. Es preciso señalar, que anteriormente en pronunciamientos sobre cláusulas abusivas se desarrolló la metodología para graduar la multa bajo el enfoque de beneficio ilícito por costo evitado[56], considerando que para esos casos no se contaba con información que permitiera cuantificar el beneficio ilícito.

83. Sin embargo, en el presente caso, la afectación al consumidor por la cláusula abusiva ante la cancelación del evento es cuantificable en términos económicos, esto en función a la información proporcionada por el administrado, que identifica el número de consumidores afectados, monto pagado y cantidad de entradas retenidas en el periodo en el que aún no se disponía la opción reembolso o canje de los mismos, así como las fechas de devolución o canje efectuados con posterioridad. Por consiguiente, para la presente graduación de sanción se empleará la metodología de beneficio ilícito, considerando la ganancia ilícita obtenida por el proveedor ante la cancelación del concierto, situación que permite aproximarnos con mayor exactitud al beneficio obtenido por el proveedor con la infracción.

84. Para estimar esta ganancia ilícita se tomará en cuenta los ingresos derivados de conservar el valor de las entradas de los consumidores afectados[57], en función al tiempo transcurrido desde la cancelación del concierto hasta la devolución o canje del dinero pagado por las entradas a aquellos consumidores que realizaron dicha solicitud, así

---

55 Fecha de comunicado por redes sociales en la cual presenta a los consumidores hasta cuatro (4) opciones a su elección, ante la cancelación del concierto de Guns N´ Roses.

56 Ver Resolución Final N° 045-2022/CC3.

57 El administrado a través del escrito del 03 de agosto de 2022, adjunta una base de datos donde se identifica los datos del consumidor, número de entradas compradas, monto de estas y el detalle de solicitud de cliente, referidos a las acciones efectuadas de devoluciones totales o parciales, así como canjes de entradas a otros eventos. Por lo que se concluye que el total de entradas vendidas para el concierto de Guns N´ Roses fue de 20 020 entradas, lo cual representa un ingreso de S/ 5 834 256,00 (Fuente: Expediente 016-2022/CC3).

como a los cuales se limitó su derecho de reembolso del valor de las entradas adquiridas, dado que dicha solicitud tuvo un plazo máximo el 15 de enero de 2021.

85. En consecuencia, considerando el valor de los ingresos percibidos por la venta de las entradas, el monto estimado en devoluciones o canjes a una parte de los consumidores afectados[58], los meses transcurridos entre la fecha de cancelación del evento hasta la fecha de devolución o canjes[59], así como en aquellos consumidores con solicitudes inconclusas, la ganancia ilícita se estima en S/ 853 427,47[60].

86. Asimismo, el factor *p* representa la probabilidad de detección, dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa o percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.

87. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta[61] en la medida que la información recabada en los medios probatorios fue clara y de fácil entendimiento, además que fue consecuencia de acciones de supervisión y fiscalización de parte de la autoridad. Teniendo en cuenta lo anterior, se le asigna a la probabilidad de detección el valor de 49.94%[62]. En consecuencia, la multa base (m) se estima en 371.5 UIT[63].

---

58 De la información remitida por el administrado y dadas las opciones a los consumidores ante la cancelación del concierto, se verifica lo siguiente: se efectuó la devolución del monto total de 1 323 entradas (equivalente a S/ 449 955,00), devolución parcial de 2 049 entradas (equivalente a S/ 702 452,00), canje a otros eventos de 8 997 entradas (equivalente a S/ 2 721 731,00). Por lo cual resta, 7 651 entradas de los cuales no hubo comunicación con el cliente o la solicitud realizada por el mismo quedó inconclusa (equivalente a S/ 1 960 118).

59 Para la contabilización de los meses transcurridos desde la fecha de emisión de las medidas adoptadas por el administrado (24 de noviembre de 2020), según el estado de la solicitud del cliente, se reconoce lo siguiente:

- Los consumidores que solicitaron la devolución total, parcial o canje de entradas para otro evento del proveedor, se considerarán los meses transcurridos hasta la fecha de la devolución o canje efectivo.
- Los consumidores en los cuales disponen de una solicitud inconclusa, dado que la fecha máxima fue hasta el 15 de enero del 2021, se considera los meses transcurridos hasta la fecha del cálculo de multa (agosto 2022).

En ambos escenarios, se contabilizarán meses completos del periodo a considerar, para mayor detalle se adjunta a la presente el Anexo 01.

60 Al respecto, debe considerarse para el cálculo de la ganancia ilícita 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 2020 (año de la emisión de medidas adoptadas ante la reprogramación del evento), asciende a 10.11% anual, y su equivalente mensual, 0.81% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: $(1 + 10.11\%)^{1/12} – 1 = 0.81$. 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 2020, la tasa de inflación esperada en moneda local, 2.20% (Fuente: BCRP. Disponible en https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2019/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2019.pdf y la tasa de inflación esperada en moneda extranjera ($), 1.90%, Fuente: Federal Reserve Board. Disponible en: https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/fomcprojtabl20191211.htm
- Monto de los ingresos obtenidos, Véase Anexo 1.
- Meses transcurridos entre la fecha programada por el administrado hasta la fecha de devolución o canje efectiva, en el caso de consumidores con solicitud inconclusa, se tomará hasta la fecha de cálculo de la multa, agosto 2022 (véase Anexo 1).
- Ganancia ilícita = S/ 853 427,47.

61 Para determinar el valor *p* es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

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

62 Posteriormente a determinar el nivel de probabilidad, se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutivo. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 Y CC3
Alta	49.94%

63 Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección =S/ 853 427,47 / 0.4994 = S/ 1 708 905,63.

b) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(*F*)

88. En el caso concreto no se aplicará, para determinar la sanción a imponer, ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (*M*) corresponde a 371.5 UIT [64].

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

89. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (*M*) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total).

90. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código[65], la multa no podrá superar el 10% 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, por lo que la multa a imponer a One no podrá superar las 15.0 UIT[66]. En consecuencia, la multa final (*M**) a imponer es de 15.0 UIT.

91. Considerando lo antes mencionado, corresponde sancionar a One con una multa de 15 UIT.

(ii) Respecto a que, ante la reprogramación del concierto de "Kiss", no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

a) Estimación de la multa base (*m*)

92. De acuerdo al numeral C del Anexo del Decreto Supremo, la multa base (*m*) bajo la metodología clásica se estima dividiendo el factor *β* (beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño) entre el factor *p* (probabilidad de detección).

93. En el caso en particular, la Secretaría Técnica consideró en el IFI graduar la sanción sobre la base del enfoque de beneficio ilícito, que según la tipología dada por el Decreto Supremo en mención, se clasifica como beneficio ilícito por incremento de ingresos, en la medida que el administrado no brindó la opción de reembolso del dinero pagado por las entradas al concierto, obteniendo como multa 15 UIT.

94. Sin embargo, este Colegiado, no comparte tal enfoque pues no considera la realización del evento artístico como un hecho determinante que impacta en la graduación de la

---

Multa en UIT (año 2022) = S/ 1 708 905,63 / S/ 4 600,00 = 371.5 UIT

64 Multa preliminar (M) = m x F = 371.5 x 1 = 371.5 UIT

65 **Código**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
(…) En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) 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, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores (...).

66 (CONFIDENCIAL)

sanción. Conforme ha sido desarrollado en el análisis precedente; sin desconocer la responsabilidad del administrado por no haber brindado las opciones legales en favor de los consumidores, lo cierto es que finalmente estos ejercieron el derecho a optar por la ejecución del servicio en la fecha reprogramada pues en su mayor parte acudieron al evento, resultando incierto cuantos de ellos hubiesen optado por el reembolso de haberse cumplido con brindar dicha opción oportunamente.

95. En ese sentido, en el presente caso, para la estimación del factor β podría considerarse el perjuicio económico causado a los consumidores por no disponer de la devolución del dinero pagado por las entradas adquiridas al evento. En base a la información provista por el administrado[67], se efectuó el reembolso del dinero de las entradas adquiridas a sólo a 18 consumidores y los 7 199 consumidores restantes -sin solicitud de reembolso- no pudieron acceder a esta opción. Cabe indicar, que el administrado comunicó por redes sociales, la reprogramación del concierto en diversas ocasiones, sin disponer de la opción de reembolso del dinero de las entradas.

96. Para el cálculo del perjuicio económico se consideraría el costo de oportunidad del dinero, entendido como la mejor opción alternativa del dinero de las entradas retenidas ante la imposibilidad de reembolso del mismo. Dado que hubo una minoría de consumidores que sí accedieron a un reembolso, el costo de oportunidad estimaría el número de consumidores que hubiesen realizado una solicitud de reembolso de las entradas ante la posibilidad de este, es decir, determinar de los 7 199 consumidores sin solicitud de reembolso, cuantos hubiesen realizado una solicitud de devolución ante de la posibilidad que este pueda ser efectuado. Sin embargo, ante la limitación para el cálculo del mismo, dada la información disponible en el expediente y al no contarse con otro caso de referencia, no se considera el cálculo del perjuicio económico para la estimación del factor β.

97. La alternativa para la estimación del factor β es bajo el enfoque de costo evitado, que según la tipología dada por el Decreto Supremo en mención se clasifica como beneficio ilícito por costo evitado, asimismo se requiere de información mínima[68] para la estimación de dicho factor; en ese sentido, se optará por estimar el costo evitado en función a la variable de costos de cumplimiento.

---

67 El administrado a través del escrito del 03 de agosto de 2022, adjunta una base de datos donde se identifica los datos del consumidor, número de entradas compradas, monto de estas y el detalle de solicitud de cliente, referidos a las acciones efectuadas de devoluciones. El total de entradas vendidas para el concierto de Kiss fue de 14 189 entradas, lo cual representa un ingreso de S/ 5 531 177,50, de los cuales se efectuó la devolución del monto total de 18 entradas (equivalente a S/ 8 240,00). Por lo cual resta, 14 171 entradas de los 7 199 consumidores que no pudieron realizar la solicitud de devolución de valor de estas (equivalente a S/ 5 522 937,50).

68 Ver cuadro 28 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

Ítem	Enfoque Beneficio ilícito por incremento de ingresos	Beneficio ilícito por costo evitado	Perjuicio económico causado o daño
Variable	Ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto específico y, de ser el caso, la utilidad o ratio de utilidad/ventas.	Costos de cumplimiento.	Ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o VVE.
Agente	El (los) infractor(es) y eventualmente de un agente o mercado/ industria lo más idéntico posible.		El(los) afectado (s) y eventualmente un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.
Período	Antes, durante y/o después de la infracción y la materialización de sus efectos. La longitud del período antes o después de la infracción debe ser similar al del período en el que se desarrolló la infracción o como mínimo de un año.		

En caso no sea posible determinar el beneficio ilícito, costo evitado o perjuicio económico o daño o algún otro parámetro para estimar el factor β, u obtener la información vinculada a las condiciones previas al periodo de la infracción, una alternativa es emplear razonablemente la información pública de empresas competidoras que operen en el mismo mercado o sector, o usar parámetros de estudios publicados por la academia o por organismos internacionales. Naturalmente, bajo cualquier escenario puede resultar bastante útil consultar fuentes de información oficial y realizar los requerimientos de información necesarios a entidades públicas pertinentes.

98. Para la valoración del costo evitado, se toma en cuenta como parámetro objetivo las medidas o mecanismos necesarios que le hubieran permitido cumplir con la normativa vigente, esto es, se considera el valor de contratar el servicio de un especialista legal, encargado de interpretar lo dispuesto en el literal d) del artículo 97° del Código, ante la reprogramación del concierto de "Kiss", el administrado no dispuso la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

99. Por lo tanto, teniendo en consideración lo anterior, el costo evitado se estima en base al servicio de asesoría legal[69] adecuado, lo cual habría permitido a One conocer la normativa vigente y, en consecuencia, cumplir con la misma. Por lo antes expuesto, el beneficio ilícito estimado por costo evitado asciende a S/ 5 500,00.

100. Asimismo, el factor *p* representa la probabilidad de detección, dicho factor permite que la multa base incorpore la expectativa o percepción que tiene el agente infractor sobre la posibilidad de poder ser detectado por la administración, lo cual está relacionado con la capacidad y el esfuerzo que realiza el Estado para detectar el incumplimiento.

101. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta[70] en la medida que la información recabada en los medios probatorios fue clara y de fácil entendimiento, además que fue consecuencia de acciones de supervisión y fiscalización de parte de la autoridad. Teniendo en cuenta lo anterior, se le asigna a la probabilidad de detección el valor de 49.94%[71].

102. En consecuencia, la multa base (m) se estima en 2.4 UIT[72].

b) Circunstancias agravantes y/o atenuantes(*F*)

---

69 Para ello, se accedió a la página de Convocatorias Públicas del Indecopi y se tomó como referencia la contraprestación económica o remuneración mensual promedio de un Profesional en Derecho de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 2 y Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 del Indecopi, encargado de tramitar expedientes de alta complejidad en materia de protección al consumidor. Según las convocatorias N.° 453-2019 y N.° 178-2020, ambas de la Comisión de Protección al Consumidor N.° 2, y la convocatoria N.° 493-2018 de la Comisión de Protección al Consumidor CC3, se estima que en promedio recibe como remuneración mensual S/ 5 500,00. Información de las convocatorias CAS disponible en: http://servicio.indecopi.gob.pe/indecopi-convocatoria-web/convocatoria/paginas/convocatorias_concluido.xhtml. Ingresar a la opción Convocatoria para CAS, desplegar la celda y marcar la opción Convocatorias Concluidas para CAS, finalmente elegir los procesos mencionados. El tiempo de contratación se estima en un mes.

70 Para determinar el valor *p* es necesario definir su nivel (bajo, medio o alto) en función de las características que presente cada caso en concreto. Ver cuadro 29 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

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

71 Posteriormente a determinar el nivel de probabilidad, se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutivo. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM:

Nivel de probabilidad	Protección al consumidor CC1, CC2 Y CC3
Alta	49.94%

72 Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección =S/ 5 500 / 0.4994 = S/ 11 013,22
Multa en UIT (año 2022) = S/ 11 013.22/ S/ 4 600.00 = 2.4 UIT

103. En el caso concreto no se aplicará, para determinar la sanción a imponer, ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que la multa preliminar (*M*) corresponde a 2.4 UIT[73].

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

104. En este extremo, se analiza si la multa preliminar (*M*) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo, el cual puede estar expresado en función del monto máximo a imponer en términos de UIT (número de UIT) o en términos de un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total).

105. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código[74], la multa no podrá superar el 10% 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, por lo que la multa a imponer a **One** no podrá superar las 2.4 UIT[75].

106. En consecuencia, la multa final (*M**) a imponer es de 2.4 UIT.

107. Considerando lo antes mencionado, corresponde sancionar a One con una **multa total de 17.4 UIT**.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a One Entertaiment S.A.C. con una multa de 15 Unidades Impositivas Tributarias, por incumplimiento de lo dispuesto en el literal e) del artículo 50 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la cancelación del concierto de “Guns N´ Roses”, estableció mediante comunicados emitidos a través de sus redes sociales, una disposición que limitaba el derecho a la devolución de dinero de los consumidores que adquirieron sus entradas.

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a 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: Sancionar a One Entertaiment S.A.C. con una multa de 2.4 Unidades Impositivas Tributarias, por incumplimiento de lo dispuesto en el literal d) del artículo 97 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la reprogramación del concierto de “Kiss”, no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

---

73 Multa preliminar (M) = m x F = 2.4 x 1 = 2.4 UIT

74 **Código**
Artículo 110.- Sanciones administrativas
(…) En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) 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, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores (...).

75 (CONFIDENCIAL)

Dicha multa será rebajada en 25% si el administrado consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a 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.

TERCERO: Ordenar a One Entertaiment S.A.C. en calidad de medida correctiva, lo siguiente:

En el caso **de la cancelación del concierto de *"Guns N´ Roses",*** que inaplique de sus avisos toda cláusula que limite los derechos de los consumidores. Asimismo; en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, deberá: (i) informar a los consumidores que adquirieron entradas para el concierto de *"Guns N´ Roses"* mediante cualquier medio de comunicación (llamada telefónica, correo electrónico) o un comunicado oficial en un medio de difusión masivo, que tienen la opción de iniciar una solicitud del reembolso de su dinero por las entradas adquiridas para el evento programado para el para el 24 de marzo de 2020; y (ii) posteriormente cumplir con devolver a los consumidores que opten por tomar la opción antes mencionada los montos pagados por las entradas adquiridas.

Vencido el plazo otorgado, One Entertaiment S.A.C. deberá en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles cumplir con: Devolver a todos los consumidores que se vieron afectados y solicitaron la devolución de su dinero, los montos correspondientes al valor pagado por las entradas para el concierto de "Guns N´ Roses", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.

Asimismo, en el caso de del **espectáculo *"Kiss",*** One Entertaiment S.A.C. deberá habilitar la opción de reembolso de dinero **-a elección del consumidor-** para los consumidores que adquirieron las entradas del evento reprogramado denominado *"Kiss"*, y no hicieron uso de las mismas el 4 de mayo de 2022, para lo cual en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, deberá: (i) informar a los consumidores mediante cualquier medio de comunicación (llamada telefónica, correo electrónico) o un comunicado oficial en un medio de difusión masivo, que tienen la opción de iniciar una solicitud del reembolso de su dinero por las entradas adquiridas para el evento denominado *"Kiss"* reprogramado para el 4 de mayo de 2022 y que no hicieron uso de las mismas; y (ii) posteriormente cumplir con devolver a los consumidores que opten por tomar la opción antes mencionada los montos pagados por las entradas adquiridas.

Vencido el plazo otorgado, One Entertaiment S.A.C. deberá en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles cumplir con: *Devolver a todos los consumidores que se vieron afectados y solicitaron la devolución de su dinero, los montos correspondientes al valor pagado por las entradas para el espectáculo "Kiss", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.*

Luego de vencidos los plazos, One Entertaiment S.A.C. deberá acreditar el cumplimiento de la medida correctiva, ante la Comisión, en el plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo otorgado en el párrafo precedente, debiendo para ello, presentar en un cuadro en formato Excel la relación de los consumidores que optaron por la devolución de su dinero y los montos devueltos.

En caso no cumplan con acreditar 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 del Código, en cuyo pronunciamiento se precisará el plazo que tendrá este Colegiado, de persistirse en incumplimiento de lo ordenado, para imponer una

nueva multa coercitiva, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) UIT.

CUARTO: Informar a One Entertaiment 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[76] 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.

QUINTO: Disponer la inscripción de la infracción y sanción impuesta a One Entertaiment 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.

SEXTO: Requerir a One Entertaiment S.A.C. el cumplimiento espontáneo 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 N.° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General,[77], precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

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

Delia Angélica Morales Cuti
Presidenta

---

[76] **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." (…)

[77] **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.