RESOLUCIÓN FINAL N.° 074-2022/CC3

EXPEDIENTE	**:**	**017-2022/CC3**
AUTORIDAD	**:**	**COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3**
ADMINISTRADO	**:**	**EL DETENTE S.A.C.**[1]
MATERIA	**:**	**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR MEDIDAS DE REPARACIÓN O REPOSICIÓN**
ACTIVIDAD	**:**	**ACTIVIDADES CREATIVAS, ARTÍSTICAS Y DE ENTRETENIMIENTO.**
SANCIONES	**:**	**1.4 *UIT (Artículo 97 del Código de Protección y Defensa del Consumidor)***

SUMILLA: El literal d) del 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 El Detente S.A.C. no cumplió con disponer, luego de la reprogramación del evento "Gira cargar la suerte", la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas, por lo que se le sanciona con una multa de 1.4 Unidades Impositivas Tributarias.

Lima, 25 de agosto 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 El Detente S.A.C. (El Detente) promotora del evento denominado "Gira cargar la suerte", 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 evidenció un (01) presunto incumplimiento que El Detente[4] no pudo demostrar haber modificado.

---

[1] El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.° 20601253454 y con domicilio fiscal ubicado en Av. El Derby Nro. 254 Int. 2001 Urb. El Derby, Santiago de Surco, Lima. Asimismo, se encuentra registrado en la SUNARP con la partida registral N.° 13631155.

[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°3112-2020/INDECOPI-GSF, se inició con la Carta N° 4056-2020/INDECOPI-GSF, notificada el 20 de noviembre de 2020 y emitieron los siguientes requerimientos:
Carta N° 4299-2020/INDECOPI-GSF, notificada el 2 de diciembre de 2020.
Carta N.° 2101-2021/INDECOPI-GSF, notificada el 4 de mayo de 2021.
Carta N.° 2304-2021/INDECOPI-GSF del 18 de mayo de 2021.
Carta N° 2414-2021/INDECOPI-GSF, notificada el 22 de junio de 2021.
Carta N° 3624-2021/INDECOPI-DFI, notificada el 3 de setiembre de 2021.
Dicha supervisión concluyó con la emisión y notificación de la Carta N.° 4196-2021/INDECOPI-DFI del 28 de setiembre de 2021.

[4] Específicamente en el hecho referido al derecho a una nueva ejecución o la devolución de la contraprestación pagada. Si bien también se inició la supervisión orientativa respecto a la información oportuna respecto a las medidas adoptadas frente a la imposibilidad de la realización de los eventos, se pudo verificar durante la misma que el administrado adoptó las medidas necesarias para que sus canales de atención se encuentren operativos y habilitados para la atención de los consumidores, modificando de esa manera su conducta.

2. En atención a lo señalado, se inició una supervisión clásica[5], la misma que concluyó con la emisión del Informe N.° 874-2021/DFI del 29 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 22 de marzo de 2022[7], la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de El Detente por presunto incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor el Código (Código), en los siguientes términos:

> *"**IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA***
>
> ***PRIMERO:** Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de El Detente 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 literal d) del artículo 97 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la reprogramación del evento "Gira cargar la suerte", no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.*
> *(…)"*

4. El 30 de marzo de 2022, El Detente presentó sus descargos y señaló lo siguiente:

   (i) La autoridad ha interpretado de manera errada el artículo 97 del Código, sin advertir las circunstancias que rodean su aplicación, sin hacer distinción alguna entre una situación de fuerza mayor y un incumplimiento imputable al proveedor. Asimismo, no se ha tenido en cuenta que este artículo debe aplicarse en condiciones normales; por ende, los hechos causados por caso fortuito o fuerza mayor constituyen supuestos de eximentes de responsabilidad administrativa.
   (ii) En el presente caso, la suspensión de la prestación se dio por causa de fuerza mayor que tiene naturaleza temporal; razón por la que no se le puede imputar responsabilidad.
   (iii) El artículo 1431 del Código Civil contiene el supuesto de la imposibilidad de la prestación sin culpa de las partes, es decir, que la entrega del bien o la ejecución del servicio (como es este caso) no pueda cumplirse por circunstancias que no pueden ser superadas por los contratantes y que los obligan a resolver el vínculo contractual. No obstante, a la fecha, la contraprestación en el presente caso es perfectamente posible, tan es así que el evento *"Andrés Calamaro – A cargar la suerte"* se ha reprogramado y se realizará el 15 de octubre del presente año. Distinto sería si el artista no quisiera o pudiera dar el concierto, lo cual sí calificaría como un ejemplo de imposibilidad, pero no es el caso.
   (iv) En tanto cumplirá la contraprestación a la que está obligado, no corresponde realizar la devolución del importe del valor de las entradas al consumidor, quien tiene las alternativas de acudir al evento en la fecha reprogramada o en su defecto, poder canjear sus entradas por otras de similar valor para cualquiera

---

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.° 1343-2021/DFI y se inició con la Carta N° 5722-2021/INDECOPI-DIF del 3 de diciembre de 2021.

6 En dicho informe se recomendó iniciar un procedimiento por la presunta vulneración de lo establecido en el artículo 97 literal d) del Código.

7 Notificada en su domicilio procesal vía casilla electrónica activada el 07 de octubre de 2021.

de los eventos que organizan hasta dentro de los 365 días posteriores a la realización del concierto.

5. A través de la Resolución N.° 4 del 7 de julio de 2022, se puso en conocimiento de El Detente, el Informe Final de Instrucción N.° 033-2022/CC3-ST (IFI), en el cual se concluyó que El Detente habría incurrido en una presunta infracción al literal d) del artículo 97 del Código y recomendó sancionarlo con una multa de 1.4 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), toda vez que ante la reprogramación del evento "Gira cargar la suerte", no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas. El IFI fue puesto en conocimiento del administrado, otorgándosele un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos.

6. Con fecha 14 de julio de 2022, El Detente presentó sus descargos al IFI reiterando sus argumentos y señalando lo siguiente:

   (i) La Secretaría Técnica no hace mención de las circunstancias que provocaron la suspensión y reprogramación del evento *"Andrés Calamaro: Gira Cargar la Suerte",* como lo fue el Estado de Emergencia Sanitario decretado por el Gobierno Nacional por la pandemia del Covid-19 y únicamente se centra en el derecho que tiene el consumidor a exigir el reembolso de lo pagado por las entradas adquiridas.
   (ii) Para la Secretaría Técnica no existe la causal de caso fortuito o fuerza mayor contenida en el artículo 1315° del Código Civil y que también está reconocida en el segundo párrafo del artículo 104 del Código, que establece la exoneración de responsabilidad del proveedor cuando se acredita la causa objetiva, justificada y no previsible que configure la ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor.
   (iii) La Secretaría Técnica, hace una interpretación extensiva del derecho del consumidor que no se ajusta a la realidad de los hechos, porque el artículo 97 está referido a incumplimientos del proveedor en circunstancias ajenas a una de caso fortuito o fuerza mayor, pese a que el evento se tuvo que suspender y reprogramar porque existían restricciones sanitarias derivadas por la aparición del Covid-19.
   (iv) Se realiza una interpretación errónea del artículo 1156 y 1431 del Código Civil, que no se ajusta a la realidad de los hechos, refiriendo que la prestación es imposible de realizar porque se va a efectuar en fecha distinta a la inicialmente programada, sin embargo, la prestación no es imposible, es viable, tanto es así que hay una fecha del concierto reprogramado (15 de octubre del año en curso).

7. En ese sentido, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.° 3 (Comisión) emitir la decisión final en el PAS iniciado en contra de El Detente.

II. ANÁLISIS

Sobre el análisis de responsabilidad

A. Sobre la presunta infracción al literal d) del artículo 97 del Código

8. 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[8]. Justamente, a fin de proteger el derecho de los consumidores, en el literal e) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código[9] se dispone que los consumidores tienen derecho, entre otros, a la devolución de la cantidad pagada por un producto o servicio, según las circunstancias.

9. Asimismo, el literal d) del artículo 97 del Código[10] señala lo siguiente: "*(…) Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva 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 (…)".*

10. Dicha disposición normativa se configura como una mínima garantía al derecho que posee el consumidor ante una situación en la cual, por ejemplo, la ejecución de un determinado servicio se vea imposibilitado por la concurrencia de una circunstancia no atribuible a su esfera de responsabilidad. Ante este tipo de supuestos, por ejemplo, el consumidor tiene derecho a <u>obtener la devolución o reembolso de los gastos incurridos por el servicio.</u>

11. En el caso en particular, El Detente tenía a su cargo la promoción y el desarrollo del concierto denominado *"Gira Cargar la Suerte",* el mismo que estaba programado para el <u>29 de marzo de 2020</u> y fue reprogramado para el <u>9 de abril de 2021</u> – según lo informado mediante escrito recibido el 9 de diciembre del 2020-, todo ello a raíz del estado de emergencia declarado por la COVID 19[11].

---

8 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.

9 **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.

10 **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:
a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
b. Cuando los materiales, elementos, substancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.
e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.
En caso de que se adquiera un producto con una garantía voluntaria, se sujeta a los términos de esta, sin perjuicio de los derechos legales del 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.

11 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,

12. De acuerdo con los medios probatorios que obran en el expediente, se ha verificado que el 12 de marzo y 6 de julio del 2020, a través de sus redes sociales Facebook e Instagram, El Detente emitió un comunicado informando a los consumidores sobre la reprogramación del evento para el 9 de abril de 2021:





combustible, telecomunicaciones, limpieza y recojo de residuos sólidos, servicios funerarios y la adecuada prestación y acceso a los servicios y bienes esenciales.

13. No obstante, en ningún extremo se hace referencia a la devolución de la contraprestación pagada, sino únicamente a la reprogramación del evento, pese a que el artículo 97 del Código reconoce el derecho a la devolución de la contraprestación pagada cuando la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y/o su ejecución no resulte útil para el consumidor.

14. Asimismo, en atención a que las medidas generadas por el Covid-19 (pandemia) se mantuvieron, incluso, hasta el año 2021, El Detente emitió un nuevo Comunicado el 9 de noviembre de 2021, mediante el cual informó que el evento denominado *"Gira cargar la suerte"* se iba a posponer nuevamente, estableciendo como nueva fecha del concierto el día 15 de octubre de 2022. En atención a esta última reprogramación, el administrado brindó las siguientes opciones a los consumidores que habían adquirido entradas:

    1. *En el caso que el consumidor haya adquirido una entrada para el concierto del artista Andrés Calamaro podrá, con la sola presentación de su entrada, adquirir otra entrada adicional con un 50% de descuento en cualquier zona para la nueva fecha programada.*

    2. *En caso la nueva fecha no se ajuste a la agenda del consumidor e impida su asistencia al evento, este podrá solicitar el canje de su entrada, sin costo adicional, para cualquier otro evento que presentemos dentro de los 365 días posteriores a la fecha del espectáculo reprogramado, así no perderá el importe de las entradas que haya adquirido.*

    3. *En el caso de la cancelación definitiva del evento, realizaremos el reembolso de las entradas adquiridas, por medio de Teleticket.*

15. De lo anterior se verifica que, ante la primera reprogramación no se hace referencia a la devolución de la contraprestación pagada, vulnerando de esta manera los derechos de los consumidores, e incluso, en la segunda reprogramación, si bien se establece la posibilidad de devolver el valor de las entradas pagado por sus consumidores, ello únicamente se realizaría en caso se cancele el evento.

16. Esta información se condice con lo dispuesto por El Detente en el documento denominado "*Protocolo de Comunicación al Público y Atención de Consultas y Reclamos"*, el cual es activado ante la suspensión o cancelación de un concierto[12]. Así, en el supuesto de reprogramación o suspensión de un evento, la única posibilidad contemplada es el canje de entradas para la asistencia a un evento posterior a la reprogramación (de similar valor y dentro de los 365 días calendarios posteriores), tal como se muestra:

[12] Escrito S/N de fecha 15 de diciembre de 2021 (Anexo 1-F).

> **8. PROCESO DE VALIDACION DE ENTRADAS EN CASO DE SUSPENSION**
>
> Este proceso tendrá los siguientes pasos:
>
> **a. Suspensión del concierto**
>
> La Gerencia General, al momento de decidir la suspensión del concierto, deberá poner de conocimiento de la Gerencia de Marketing y Comunicaciones, para que a través de su Área de Redes Sociales, comunique por las redes sociales y la página web, la fecha de suspensión y, de tenerla confirmada, indicar la nueva fecha. Si este no fuera el caso, deberá confirmarse la nueva fecha con la debida antelación para comunicarla a los consumidores.
>
> **b. Canje de entradas**
>
> Los consumidores podrán asistir al evento reprogramado, para el cual adquirieron sus entradas, con la sola presentación de ellas en la puerta de ingreso.
>
> En el caso de que algún consumidor no pueda asistir al evento reprogramado, deberá ponerse en contacto a través de nuestro correo contacto@kandavu.com, para que pueda canjear su o sus entradas a cualquiera de los eventos que El Detente SAC realice dentro de los 365 días calendario siguientes a la realización del evento reprogramado, pudiendo canjear sus entradas por otras de similar valor.

17. De igual manera, con relación a la cancelación del evento, se establece la posibilidad de devolver el valor de las entradas pagado por sus consumidores, siempre y cuando se haya dispuesto la cancelación del evento de forma definitiva y esta decisión haya sido comunicada al público[13], conforme se puede apreciar a continuación:

> **9. PROCESO DE DEVOLUCION DE ENTRADAS**
>
> Este proceso tendrá las siguientes pasos:
>
> **a. Cancelación del concierto**
>
> Una vez que la Gerencia General haya dispuesto la cancelación del evento, comunicará a la Gerencia de Marketing y Comunicaciones para que a través del Área de Redes Sociales se publique en las redes sociales Facebook e Instagram la cancelación del evento. Queda a cargo de la Gerencia de Marketing y Comunicaciones emitir la comunicación pertinente a la empresa encargada de las ventas de las entradas.

[13] Escrito S/N de fecha 15 de diciembre de 2021.

18. En ese contexto, si bien el administrado implementó la posibilidad del reembolso del valor pagado por los tickets del evento denominado *"Gira cargar la suerte"*, dicha devolución se encontraba sujeta a que el evento sea cancelado de forma definitiva. Ello, pese a que la norma no dispone la necesidad de cancelar de forma definitiva un evento a fin de poder ejercer el derecho de solicitar el reembolso de entradas, sino que bastará con la suspensión o reprogramación del mismo, en tanto ya no resulte útil para el consumidor.

19. En su defensa, El Detente señaló que la primera reprogramación del evento *"Gira cargar la suerte"* se dio por la existencia de un caso fortuito (pandemia) y fuerza mayor (declaratoria del Estado de Emergencia), esto es, no imputable a su empresa, por lo que no se debe aplicar lo dispuesto en el artículo 97 del Código, toda vez que dicho artículo solo sería aplicable en los casos en que el proveedor presente un producto o brinde un servicio deficiente por causa imputable a él y en condiciones normales. Asimismo, señaló que la Secretaría Técnica no tuvo en consideración dichos sucesos al momento de emitir el IFI, pese a que el caso fortuito y fuerza mayor se encuentran reconocidos en el artículo 1315° del Código Civil y en el segundo párrafo del artículo 104 del Código.

20. 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.

21. Tal y como señala el administrado, 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 *"Gira cargar la suerte"* (hecho no imputable a El Detente); sin embargo, dicha situación no determina que el proveedor pretenda limitar los derechos reconocidos a los consumidores.

22. En efecto, se precisa que en aquellos casos de suspensión y/o reprogramación de eventos por motivos de fuerza mayor, el proveedor no será responsable por ello y no podría configurarse ningún supuesto de defraudación de expectativas; no obstante, tal situación no lo exime de la responsabilidad de adoptar las medidas pertinentes frente a dicho suceso, las cuales deben encontrarse de acuerdo con lo dispuesto en el Código. 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[14].

23. Asimismo, indicó que se habría hecho una interpretación errónea del artículo 1156 y 1431 del Código Civil, toda vez que no se ajustaría a la realidad de los hechos, refiriendo que la prestación es imposible de realizar porque se va a efectuar en fecha

[14] 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.

distinta a la inicialmente programada; sin embargo, la prestación sí es viable, tanto es así que hay una fecha del concierto reprogramado (15 de octubre del año en curso).

24. Al respecto, el artículo 1156[15] 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 *"Gira cargar la suerte"* 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 29 de marzo de 2020, por lo que éstos tienen derecho al reembolso del dinero pagado por la prestación no realizada.

25. Asimismo, el artículo 1431[16] 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 el evento *"Gira cargar la suerte"* 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[17].

26. De lo hasta aquí señalado, se evidencia que frente a la primera reprogramación del evento *"Gira cargar la suerte"* por causas externas y no imputables a El Detente, dicho proveedor no dispuso la devolución del valor de las entradas y frente a la segunda reprogramación dispuso esta posibilidad pero con una restricción o condicionamiento respecto al ejercicio del derecho de reembolso, pese a que es un derecho que les asiste a los consumidores y que está reconocido en el Código, sin condición o sujeción alguna[18].

27. Por todo lo expuesto, esta Comisión concluye que corresponde sancionar a El Detente por infracción a lo establecido en el literal d) del artículo 97 del Código, toda vez que,

---

15 **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.

16 **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.

17 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.

18 Si bien se solicitó a dicho proveedor que informara y demostrara el proceso de devolución que viene realizando en favor de los consumidores, no cumplió con atender dicho requerimiento de manera completa.

ante la reprogramación del evento *"Gira cargar la suerte",* no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.

B. MEDIDA CORRECTIVA

28. 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[19].

29. Por su parte, en el artículo 246[20] del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.° 24777 (TUO de la LPAG) se señala que las entidades solo podrán dictar medidas correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad, asimismo, en el artículo 251[21] 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.

30. En el presente caso, se acreditó que El Detente no dispuso la opción de reembolso sin restricción o condicionamiento en favor de los consumidores que adquirieron sus entradas para el espectáculo *"Gira cargar la suerte",* siendo que si bien, el evento tiene una nueva fecha para su realización, 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 adquirieron sus entradas para el referido espectáculo y así lo deseen.

31. De ese modo, El Detente, deberá habilitar la opción de reembolso de dinero **-a elección del consumidor-** para los consumidores que adquirieron las entradas del evento reprogramado denominado *"Gira cargar la suerte"*, 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 *"Gira cargar la suerte"* reprogramado para el 15 de octubre de 2022; y (ii) posteriormente

---

19 **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. (…)

20 **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.

21 **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.

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

32. Vencido el plazo otorgado, El Detente 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 "Gira cargar la suerte", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.*

33. Luego de ello, El Detente 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.

34. 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[22], 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.

III. GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

35. Al respecto, el artículo 110 del Código dispone que la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas con amonestación y multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas en leves, graves y muy graves[23].

36. 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[24].

---

22 **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.

23 **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. (…)

24 **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.

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

37. 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[25].

38. Además, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad[26], según el cual las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como

2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.
5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o 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.

25 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.

26 **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.

infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.

39. 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[27] y es aplicable a todos los procedimientos iniciados por la Comisión a partir de tal fecha. Considerando que el presente PAS inició el 23 de marzo de 2022, las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N.° 032-2021-PCM serán aplicables al caso concreto.

40. 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**).

41. 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.

42. Según la norma, el método basado en valores preestablecidos se elegirá siempre que la infracción cumpla la totalidad de las siguientes tres (3) características: (i) se desarrolló por un periodo menor a dos (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.

43. En el caso concreto, se identifica que la infracción referida a haber vulnerado lo establecido en al literal d) del artículo 97 del, toda vez que, ante la reprogramación del evento *"Gira cargar la suerte"*, no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas. Dicha infracción se ha dado en un periodo menor a 2 años, dado que el período observado en la cual se generó la conducta infractora inicia el 09 de noviembre de 2021, en la cual el administrado informó a través de las redes sociales la reprogramación del evento a los consumidores y las medidas adoptadas para aquellos clientes que decidieran no aceptar la reprogramación; no daño 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 las 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).

[27] 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.

44. Estando a lo señalado, corresponde a esta Comisión graduar la sanción a imponer a El Detente, de la siguiente manera:

a) Estimación de la multa base (*m*)

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

46. Para el presente caso, la estimación del factor β será bajo el enfoque de beneficio ilícito por incremento de ingresos, en la medida que el administrado no dispuso a los consumidores la opción de la devolución del costo de las entradas ante la reprogramación del evento.

47. Para la aproximación del factor *β* se desarrollará bajo el enfoque de incremento de ingresos, que según la tipología dada por el Decreto Supremo en mención se clasifica como beneficio ilícito por incremento de ingresos. Para estimar esta ganancia ilícita se tomará en cuenta los ingresos derivados de conservar el valor de las entradas de los consumidores afectados[28] a los cuales no se brindó la opción de reembolso de dichos montos.

48. En consecuencia, considerando el valor de los ingresos percibidos por la venta de las entradas[29] y los meses transcurridos entre la fecha de comunicación de las medidas adoptadas por el administrado hasta la actualidad[30], la ganancia ilícita se estima en S/ 44 706,47[31].

---

28 El administrado a través del escrito N° 3 del 24 de mayo del 2022, informa que 5 231 entradas fueron vendidas para el evento, pero no cuenta con la información total para ser derivada a la Comisión, dado que se dio a través de dos canales: a) a través de módulos de venta directa al público y b) por su página web. En el documento denominado Anexo 3-A se remite los datos de un total de 3 671 entradas.

29 Según la información brindada por el administrado, la cantidad de consumidores afectados son 5 231, dado que es la cantidad de entradas vendidas del evento. Asimismo, se tiene el valor monetario de 3 671 entradas por un total de S/ 832 309,50, en base a ello, se considera de manera proporcional que el ingreso de las 5 231 entradas vendidas es aproximadamente de S/ 1 186 001,36 (Fuente: Expediente 017-2022/CC3).

30 Meses transcurridos desde la fecha de emisión de las medidas adoptadas por el administrado (09 de noviembre de 2021) y la fecha del cálculo de multa (junio de 2022), se contabilizará meses completos: 07 meses.

31 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 2021 (año de la emisión de medidas adoptadas ante la reprogramación del evento, las cuales incluían la devolución si se diera la cancelación definitiva del evento), asciende a 6.68% anual, y su equivalente mensual, 0.53% (utilizando la fórmula de conversión de tasa anual a mensual: $(1 + 6.68\%)^{1/12} – 1 = 0.53$. 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 26.13% para el año 2021, la tasa de inflación esperada en moneda local, 2.11% (Fuente: BCRP. Disponible enhttps://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/marzo/reporte-de-inflacion-marzo-2021.pdf y la tasa de inflación esperada en moneda extranjera ($), 2.40%, Fuente: Federal Reserve Board. Disponible en: https://www.federalreserve.gov/monetarypolicy/files/fomcprojtabl20210317.pdf
- Monto de los ingresos obtenidos: S/ 1 186 001.36
- Meses transcurridos: 7 meses
- Ganancia ilícita total: 1 186 001.36* $[(1+0.53\%)^{7}-1]$ = S/ 44 706.47

49. 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.

50. En el presente caso, la probabilidad de detección es alta[32] en la medida que la información para recabar 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%[33].

51. En consecuencia, la multa base (m) se estima en 19.5 UIT[34].

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

52. 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 19.5 UIT[35].

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

53. 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).

---

32 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

33 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%

34 Multa = Beneficio ilícito / Probabilidad de detección =S/ 44 706.47/ 0.4994 = S/ 89 520.36.
Multa en UIT (año 2022) = S/ 89 520. 36 / S/ 4 600.00 = 19.5 UIT

35 Multa preliminar (M) = $m \times F$ = 19.5 x 1 = 19.5 UIT

54. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código[36], 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 El Detente no podrá superar las 1.4 UIT[37].

55. En consecuencia, la multa final (*M**) a imponer es de 1.4 UIT.

56. Considerando lo antes mencionado, corresponde sancionar a El Detente con una multa de 1.4 UIT.

IV. SOBRE EL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

57. Este Colegiado dispone la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a los administrados 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[38] del Código.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Sancionar a El Detente S.A.C. con una multa de 1.4 Unidades Impositivas Tributarias por infracción al literal d) del artículo 97 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la reprogramación del evento *"Gira cargar la suerte"*, no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para 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 del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Ordenar a El Detente S.A.C. como medida correctiva que, 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 *"Gira cargar la suerte"* reprogramado para el 15 de octubre de 2022; y (ii) posteriormente cumplir con devolver a los consumidores

---

[36] **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 (...).

[37] El administrado remitió información de sus ingresos declarados ante la SUNAT en el 2021 (del ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia) de (CONFIDENCIAL).

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

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

Vencido el plazo otorgado, El Detente 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 "Gira cargar la suerte", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.*

Luego de ello, El Detente 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 cumpla 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.

TERCERO: Informar a El Detente 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[39] del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, cabe la presentación del recurso de apelación. Se señala que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación, caso contrario, la resolución quedará consentida.

CUARTO: Requerir a El Detente S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[40], precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

QUINTO: Disponer la inscripción de las infracciones y sanciones impuestas a los administrados sancionados, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi una vez que la presente Resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo

---

39 **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. (…)

40 **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.

establecido en el artículo 119 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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