



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 019-2022/CC3

## RESOLUCIÓN FINAL N.º 073-2022/CC3

**EXPEDIENTE** : 019-2022/CC3  
**AUTORIDAD** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
(COMISIÓN)  
**ADMINISTRADO** : CORPORACIÓN CEM S.A.C.<sup>1</sup>  
**MATERIA** : PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR  
**ACTIVIDAD** : ORGANIZACIÓN DE CONVENCIONES Y EXPOSICIONES  
COMERCIALES - ACTIVIDADES DE ESPARCIMIENTO Y  
RECREATIVAS N.C.P.  
**SANCIÓNES** : 15 UIT (literal d) del artículo 97 de la Ley 29571 - Código de  
Protección y Defensa del Consumidor)

**SUMILLA:** El literal d) del artículo 97 del Código 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 CORPORACIÓN CEM S.A.C. no cumplió con disponer, luego de la reprogramación del evento “Vivo x el Rock”, la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas, vulnerando los derechos de los consumidores. Por tanto corresponde sancionarla con una multa de 15 UIT.

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.º 3 del Indecopi (Secretaría Técnica) dispuso<sup>2</sup> diligencias para realizar una supervisión orientativa<sup>3</sup> a Corporación CEM S.A.C. (Corporación CEM) promotora del evento denominado “Vivo x el Rock”; 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 dos (02) presuntos incumplimientos, que Corporación CEM<sup>4</sup> no pudo demostrar haber modificado.
2. Ante la falta de corrección de conducta, se inició una supervisión clásica<sup>5</sup>, la misma que concluyó con la emisión del Informe N.º 063-2022/DFI del 25 de enero de 2022 en el que

<sup>1</sup> El administrado está registrado en la base de datos de la SUNAT con RUC N.º 20602343376 y con domicilio fiscal ubicado en Av. Juan de Aliaga Nro. 360, Interior 9, Lima - Lima - Magdalena del Mar. Asimismo, se encuentra registrado en la SUNARP con la partida registral N.º 13921158 del Registro de Personas Jurídicas.

<sup>2</sup> A través del Memorandum N.º 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.

<sup>3</sup> La Supervisión Orientativa N.º 3111-2020/INDECOPI-GSF, se inició con la Carta N.º 4055-2020/INDECOPI-GSF del 18 de noviembre de 2020 y emitieron los siguientes requerimientos:  
Carta N.º 4475-2020/INDECOPI-GSF del 04 de diciembre de 2020.  
Carta N.º 2100-2021/INDECOPI-GSF del 03 de mayo de 2021.  
Carta N.º 3599-2021/INDECOPI-GSF del 31 de agosto del 2021.  
Dicha supervisión concluyó con la emisión y notificación de la Carta N.º 5065-2021/INDECOPI-DFI y el Informe N.º 728-2021/DFI del 18 de noviembre de 2021.

<sup>4</sup> Específicamente en los hechos referidos a (i) el deber de información y (ii) Sobre el derecho a una nueva ejecución o la devolución de la contraprestación pagada.

<sup>5</sup> Dicha supervisión fue iniciada mediante Carta N.º 5720-2021/INDECOPI-DFI del 03 de diciembre de 2021.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: <http://www.indecopi.gob.pe>



se recomendó el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) en contra del administrado<sup>6</sup>.

- Mediante Resolución N.º 1 del 22 de marzo de 2022<sup>7</sup>, la Secretaría Técnica inició un PAS en contra de Corporación CEM por presunto incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código, en los siguientes términos:

#### **“IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA**

**PRIMERO:** *Iniciar procedimiento administrativo sancionador en contra de CORPORACIÓN CEM S.A.C., a instancia de la Secretaría Técnica, con cargo a dar cuenta a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 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 “Vivo x el Rock”, no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.(...)”*

- Pese a que fue válidamente notificado en la casilla electrónica que registró y activó en la plataforma virtual del Indecopi<sup>8</sup>, Corporación CEM no presentó sus descargos a la Resolución N.º 01. Asimismo, a través de la Resolución N.º 02 del 8 de julio de 2022 se le realizó un requerimiento de información, a fin de que informe el estado de las entradas vendidas para el evento, el cual tampoco atendió.
- El 18 de julio de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción N.º 038-2022/CC3-ST (IFI), en el cual concluyó que Corporación CEM habría incurrido en una presunta infracción 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 evento “Vivo x el Rock”, no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas pese a ser un derecho del consumidor. El IFI fue puesto en conocimiento del administrado, otorgándosele un plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus descargos, sin embargo, Corporación CEM no presentó sus descargos.
- En ese sentido, corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor N.º 3 del Indecopi (Comisión) emitir la decisión final en el PAS iniciado en contra de Corporación CEM.

## **II. ANÁLISIS**

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

- 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<sup>9</sup>. Justamente, a fin de proteger el derecho de los

---

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.º 1344-2021/DFI.

<sup>6</sup> En dicho informe se recomendó iniciar un procedimiento por la presunta vulneración de lo establecido en el artículo 19 y 97 literal d) del Código y la presunta infracción al artículo 5 del Decreto Legislativo N.º 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI.

<sup>7</sup> Notificada en su domicilio procesal activado vía casilla electrónica el 07 de octubre de 2021.

<sup>8</sup> El administrado señaló su domicilio procesal mediante casilla electrónica activada el 07 de octubre de 2021.

<sup>9</sup> La finalidad del Código es que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los



- consumidores, en el literal e) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código<sup>10</sup> se dispone que los consumidores tienen derecho, entre otros, a la devolución de la cantidad pagada por un producto o servicio, según las circunstancias.
8. Asimismo, el literal d) del artículo 97 del Código<sup>11</sup> señala lo siguiente: “(...) *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: (...) 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 (...)*”.
9. 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 obtener la devolución o reembolso de los gastos incurridos por el servicio.
10. En el caso en particular, Corporación CEM tenía a su cargo la promoción y el desarrollo del concierto denominado “*Vivo x el Rock*” el mismo que estaba programado para el 26 de setiembre de 2020 y fue reprogramado para el 11 de setiembre de 2021 – según lo informado mediante escrito recibido el 17 de diciembre del 2020-, todo ello a raíz del estado de emergencia declarado por la COVID 19<sup>12</sup>.

---

mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

<sup>10</sup> **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.

<sup>11</sup> **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:

- Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.
  - Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.
  - 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.
  - 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.
  - Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.
  - Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.
  - Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad.
- En caso de que se adquiere 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.

<sup>12</sup> 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.º 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.º 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.

11. De acuerdo con los medios probatorios que obran en el expediente, se ha verificado que el 11 de septiembre del 2020, a través de sus redes sociales<sup>13</sup> Facebook e Instagram, Corporación CEM emitió un comunicado informando a los consumidores sobre la reprogramación del evento para el 11 de setiembre de 2021:

Comunicado

**REPROGRAMACIÓN**

Como es de público conocimiento, ante la situación a nivel nacional y mundial causada por el Coronavirus, el Gobierno adoptó medidas para preservar la salud de todos, anunciándose la suspensión de todos los eventos. En estricto cumplimiento de las normas, VIVO X EL ROCK se vio obligada a posponer el festival programado inicialmente para el 26 de Setiembre de 2020 en la Universidad San Marcos.

Atendiendo los múltiples pedidos del público, el evento será reprogramado, dejando un tiempo prudente para que se reestablezcan las condiciones que permitan llevar a cabo el espectáculo con total seguridad.

En ese sentido, Nos complace anunciar que el festival VIVO X EL ROCK será el día **sábado 11 de setiembre de 2021** en la Universidad San Marcos, siguiendo todas las normas y protocolos de salud y prevención para que todos podamos disfrutar con seguridad del espectáculo. Las entradas adquiridas para la fecha inicial serán válidas para la nueva fecha.

Agradecemos su comprensión, ante esta circunstancia de Fuerza Mayor que nos ha afectado al público, artistas, productoras y miles de trabajadores del sector de entretenimiento. Ofrecemos las disculpas causadas por esta situación fuera de nuestra responsabilidad. Asimismo, anunciamos que, en tanto las autoridades no se pronuncien sobre los procedimientos referidos a la reprogramación, estaremos atendiendo los casos de quienes no puedan asistir a la nueva fecha programada. Para lo cual deberán comunicarse al correo: [info@vivoxelrock.com](mailto:info@vivoxelrock.com), con el asunto REPROGRAMACIÓN VXR.

12. No obstante, en ningún extremo 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.
13. Asimismo, obran en el expediente tres escritos presentados por Corporación CEM durante la etapa de supervisión, en los cuales se observa lo siguiente:
- (i) **Escrito del 17 de diciembre de 2020:** Corporación CEM informó que venía ejecutando la opción de devolución; sin embargo, se advierte que esta opción se generó a raíz de cinco (05) reclamos<sup>14</sup> presentados ante el Indecopi por consumidores, ante la reprogramación del evento “Vivo x el Rock”.
  - (ii) **Escrito recibido el 20 de mayo de 2021:** Informó que no había realizado las devoluciones del valor de las entradas, puesto que, el evento había sido reprogramado; y, en el supuesto que no se pueda llevar a cabo por disposiciones

<sup>13</sup> Ver Pieza 005.DRI denominada “DRI - CORPORACIÓN CEM - COMUNICADOS AL 17.11”.

<sup>14</sup> Reclamos presentados por consumidores ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) actualmente denominada Sub-Dirección de Atención al Ciudadano (SBC). Se precisa que del total de estos, tres (03) consumidores accedieron a la devolución de lo pagado y dos (02) consumidores aceptaron la opción “Cambio por cualquier reactivate que elijan en el transcurso de todo un año” y la opción “Una entrada más de Vivo por el Rock por esperar hasta que se realice el festival, respectivamente.



del Gobierno o que no se llegue a concretar, harían las gestiones necesarias para proceder con la devolución, lo cual sería evaluado por su equipo técnico legal, local e internacional.

(iii) **Escrito del 27 de octubre de 2021:**

- a) Señaló que debido a la magnitud del evento “Vivo x el Rock” y dada la coyuntura no contaba con las autorizaciones del Gobierno para que se lleve a cabo el evento en cuestión, como se aprecia a continuación:

*(...) Como hemos mencionado, la magnitud de un evento como es el Festival “Vivoxelrock”, a la fecha no cuenta con las garantías necesarias para realizarse, ello, más la no confirmación de giras de bandas, impide a la fecha su realización, la situación se verá con más claridad el primer bimestre del año 2022, no obstante, Corporación CEM en paralelo, viene realizando eventos con aforos reducidos, por ende, como parte de las soluciones propuestas a los usuarios es el ingreso a uno de estos. (SIC)*

- b) Indicó que había elaborado un “Plan de Solución de Casos”, para aquellas situaciones en las cuales un consumidor no acepte la futura reprogramación del evento “Vivo x el Rock”, alternativas que estarían siendo comunicadas a los usuarios -es decir a esa fecha aún no habían sido puestas en conocimiento de los consumidores- y que seguirían la siguiente estructura:

	Propuestas	Observaciones
1° OPCIÓN	Cambio de entradas por el siguiente reactivate 18 de diciembre.	-
2° OPCIÓN	Cambio de entrada por concierto de año nuevo Vilma Palma	-
3° OPCIÓN	Cambio por cualquier reactivate que elijan en el transcurso de todo 1 año	-
4° OPCIÓN	Darle 1 entrada más de Vivo x el Rock si espera hasta que se pueda realizar el festival	Opción solo para los que tengan entradas Vivo x el Rock.
5° OPCIÓN	Devolución	-

14. En el escrito del 20 de mayo de 2021, Corporación CEM reconoce que no realizó la devolución del valor de las entradas debido a la reprogramación del evento (que se llevaría a cabo el 11 de setiembre de 2021, luego de haberse reprogramado). Adicionalmente, en el escrito del 27 de octubre de 2021 informó que no contaba con las garantías necesarias para llevar a cabo el evento en la fecha reprogramada y no comunicó sobre “Plan de Solución de Casos” -que incluía como una opción la devolución- pese a que ya había transcurrido más de un mes desde la cancelación del espectáculo. Finalmente, en el escrito del 17 de diciembre de 2020 se evidencia que las devoluciones efectuadas se dieron a raíz de reclamos, lo cual demuestra que los consumidores que no aceptaban la reprogramación tuvieron que acudir a la autoridad administrativa y como consecuencia de ello se activó la devolución, es decir, no fue de manera voluntaria.
15. Se precisa que en el presente caso, luego de la reprogramación informada, el espectáculo “Vivo x el Rock” fue cancelado definitivamente, es decir Corporación CEM no llegó a brindar el espectáculo ofrecido a los consumidores.
16. 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 adecue a sus necesidades, siendo una el reembolso del dinero pagado por el servicio, como derecho reconocido.

17. 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<sup>15</sup>.
18. En esa misma línea, el artículo 1156<sup>16</sup> 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—.
19. Asimismo, el artículo 1431<sup>17</sup> 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 en el caso particular es de imposible cumplimiento en los términos ofrecidos, pues el evento “Vivo x el Rock” ya no se llegó a realizar, pues este fue cancelado definitivamente. Cabe indicar que esta línea de análisis también ha sido recogida por otros órganos resolutivos del Indecopi<sup>18</sup>.
20. De lo hasta aquí señalado, se evidencia que frente a la reprogramación del evento “Vivo x el Rock” por causas externas y no imputables a Corporación CEM, 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.
21. Cabe señalar que durante la tramitación del presente PAS, se verificó (a través de tres (03) medios de comunicación digital y en la red social de Facebook del administrado<sup>19</sup>)

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> **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.

<sup>17</sup> **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.

<sup>18</sup> Ver Resolución N.º 1753-2021/CC2 del 19 de noviembre de 2021  
Ver Resolución N.º 1467-2022/SPC-INDECOPI del 19 de julio de 2022.

<sup>19</sup> La acción remota fue realizada por la Secretaría Técnica el 08 de julio de 2022 en el portal web del diario El Comercio, RRP Noticias y La República, además se verificó su Red Social de Facebook.  
- <https://elcomercio.pe/luces/musica/vivo-x-el-rock-se-cancelo-de-manera-definitiva-como-recupero-el-dinero-de-la-entrada-que-compre-farandula-rmmn-noticia/>  
- <https://rpp.pe/musica/conciertos/vivo-x-el-rock-2020-cancelan-festival-en-el-estadio-san-marcos-noticia-1397116>  
- <https://larepublica.pe/espectaculos/2022/04/02/vivo-el-rock-se-cancela-definitivamente-y-el-dinero-de-las-entradas-sera-devuelto/>



que, el 02 de abril de 2022 -luego de haberse iniciado el PAS- Corporación CEM comunicó la opción de la devolución de las entradas debido a la cancelación definitiva del evento. Asimismo, 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.

22. Por todo lo expuesto, esta Comisión concluye que corresponde sancionar a Corporación CEM por infracción a lo establecido en el 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 “Vivo x el Rock”, no cumplió con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas. Asimismo, se dispone la imposición de una medida correctiva en favor de los consumidores.

## B. MEDIDA CORRECTIVA

23. Respecto a las medidas correctivas, en el artículo 105 del Código se establece la facultad de la Comisión para adoptar las medidas que revertan los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que esta se repita<sup>20</sup>.
24. Por su parte, en el artículo 246<sup>21</sup> del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N.º 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<sup>22</sup> 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.
25. En el presente caso, se acreditó que Corporación CEM no dispuso la opción de reembolso en favor de los consumidores que adquirieron sus entradas para el espectáculo “Vivo x el Rock”, sin embargo, considerando que a la fecha el espectáculo se encuentra cancelado, 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.

20

### 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. (...)

21

### 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.

22

### 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.



26. Así, se ordena a Corporación CEM que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución final, elabore un padrón que individualice e identifique a las personas que adquirieron sus entradas, señalando el número de entradas adquiridas, el medio de pago y el total del dinero pagado por estas y que, a la fecha, aún no se les ha realizado la devolución del dinero pagado. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en un CD y en formato Excel, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.
27. Vencido los plazos otorgados, Corporación CEM deberá en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles cumplir con: *Devolver a todos los consumidores que se vieron afectados, los montos correspondientes al valor pagado por las entradas para el espectáculo "Vivo x el Rock", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.*
28. Luego de haber reembolsado los referidos montos, Corporación CEM deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.
29. 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<sup>23</sup>, 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

30. 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.
31. 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<sup>24</sup>.
32. 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

<sup>23</sup> **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 resolutorio 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.

<sup>24</sup> **Código**

**Artículo 110.- Sanciones administrativas**

El órgano resolutorio 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:

- Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
- Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
- Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT. (...)

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<sup>25</sup>. 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.

33. A su vez, la Única Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 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<sup>26</sup>.
34. Además, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, como uno de los principios de la potestad sancionadora administrativa, el principio de razonabilidad<sup>27</sup>, según el cual

25

**Código****Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas**

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

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

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 resolutorio.
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.

26

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

27

**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;



- las sanciones a imponer deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando ciertos criterios de graduación. En otras palabras, cuando la autoridad administrativa imponga sanciones debe considerar la proporción entre los medios utilizados y los fines públicos que debe tutelar, estableciéndose una relación lógica entre el hecho que motiva la sanción, el objetivo que se busca conseguir y el medio empleado para tal efecto.
35. En vía reglamentaria, mediante Decreto Supremo N.º 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.º 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<sup>28</sup> 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.º 032-2021-PCM serán aplicables al caso concreto.
36. De acuerdo con el Anexo del Decreto Supremo N.º 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 ( $M^*$ ).
37. 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.
38. 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 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.
39. En el caso concreto, se identifica que la presunta infracción referida a haber vulnerado lo establecido en el literal d) del artículo 97 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que, ante la reprogramación del evento “Vivo x el Rock”, no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.
40. Dicha infracción se ha dado en un periodo menor a 2 años, dado que el período observado en la cual se habría generado la conducta infractora inicia el 11 de septiembre de 2020, en la cual el administrado informa a través de las redes sociales la reprogramación del evento a los consumidores; no dañó ni puso en riesgo la vida

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.

<sup>28</sup> Según el artículo 3 del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM, tal norma entra en vigencia, de manera conjunta, con la Ley N.º 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.º 060-2021-PRE-INDECOPI.



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).

41. Estando a lo señalado, corresponde graduar la sanción a imponer a Corporación CEM, de la siguiente manera:

(i) **Por toda vez que ante la reprogramación del evento “VIVO X EL ROCK”, no habría cumplido con disponer la opción de reembolso de dinero para los consumidores que adquirieron sus entradas.**

**a) Estimación de la multa base ( $m$ )**

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

43. Para el presente caso, la estimación del factor  $\beta$  se desarrollará bajo el 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 habría dispuesto a los consumidores la opción de la devolución del costo de las entradas ante la reprogramación del evento.

44. Para estimar esta ganancia ilícita se tomará en cuenta los ingresos derivados de conservar el valor de las entradas de los consumidores afectados<sup>29</sup> a los cuales no se brindó la opción de reembolso de dichos montos. Cabe indicar, según la información que obra en el expediente, el administrado habría efectuado el proceso de devolución de tres (03) casos particulares derivados de reclamos presentados por sus usuarios ante la reprogramación del evento, por lo que corresponde descontar estos al momento de graduar la sanción.

En consecuencia, se considerará el valor de los ingresos percibidos por la venta de las entradas<sup>30</sup>, el monto estimado de dinero devuelto a una parte de los consumidores afectados<sup>31</sup> y los meses transcurridos entre la fecha de comunicación de las medidas adoptadas por el administrado hasta la fecha de comunicación de la cancelación definitiva del evento.

<sup>29</sup> El administrado a través del escrito del 17 de diciembre del 2020 adjuntó el documento denominado Anexo D “Detalle total de entradas vendidas”, en el cual informa la cantidad de entradas vendidas con un

<sup>30</sup> El administrado a través del escrito del 19 de mayo del 2021 adjunta el documento denominado Anexo B “Detalle de entradas vendidas”.

<sup>31</sup> Cabe indicar que el administrado remitió cinco (05) correos electrónicos cursados con sus consumidores en los que se advierte que habría solucionado casos particulares derivados de reclamos presentados por sus usuarios ante la reprogramación del evento, cabe destacar que dichos casos corresponden a reclamos presentados por consumidores ante la Sub-Dirección de Atención al Ciudadano (SBC) (antes Servicio de Atención al Ciudadano - SAC). De la revisión de los correos, sólo tres (03) correos se resuelven con devolución de entradas,

<sup>32</sup> Meses transcurridos desde la fecha de emisión de las medidas adoptadas por el administrado (11 de setiembre de 2020) y la fecha de emisión de cancelación total del concierto a través de publicación de redes sociales con lo cual se procede a la devolución definitiva de entradas (02 de abril de 2022), se contabilizará meses completos: 18 meses.

<sup>33</sup> 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

46. 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.

En el presente caso, la probabilidad de detección es alta<sup>34</sup> 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%<sup>35</sup>. En consecuencia, la multa base (m) [REDACTED]

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

En base a la información que obra en el expediente este Colegiado advierte que con fecha 02 de abril de 2022 el administrado a través de las redes sociales emitió un comunicado de la cancelación definitiva del evento y dispuso un procedimiento para la devolución del valor de las entradas, es por ello, que se considera que el administrado ha cesado la conducta ilegal y ha iniciado acciones necesarias para remediar sus efectos, por lo que corresponde considerar un factor atenuante de -30%, por lo que la multa preliminar (M) asciende a [REDACTED]

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

49. 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

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/fomcproitabl20191211.htm>

- Monto de los ingresos obtenidos: Ingreso por entradas vendidas - Monto devuelto a una parte de los consumidores = S/ 1 133 294.00 - S/ 447.00 = S/ 1 132 847.00
- Meses transcurridos: 18 meses

<sup>34</sup> 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.º 032-2021-PCM:

Nº	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	Medio
3	Autoreporte	Acciones programas de supervisión y fiscalización	Alto

<sup>35</sup> Posteriormente a determinar el nivel de probabilidad, se considera el valor de la probabilidad que corresponde a cada órgano resolutorio. Ver cuadro 30 del Anexo del Decreto Supremo N.º 032-2021-PCM:

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

<sup>36</sup>

<sup>37</sup> Multa preliminar (M) = m x F = 77.1 x (1-30%) = 54.0 UIT



un porcentaje máximo de los ingresos totales de la empresa infractora en el último año (% ingreso total).

50. En el presente caso, deberá considerarse que, según el artículo 110 del Código<sup>38</sup>, 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 Corporación CEM no podrá superar las 15.0 UIT<sup>39</sup>. En consecuencia, la multa final ( $M^*$ ) a imponer es de 15.0 UIT.
51. Considerando lo antes mencionado, corresponde sancionar a Corporación CEM con una multa de 15 UIT.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** Sancionar a CORPORACIÓN CEM S.A.C. con una multa de 15 UIT, por incumplimiento de lo dispuesto en el 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 "Vivo x el Rock", 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 de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEGUNDO:** Ordenar a CORPORACIÓN CEM S.A.C. que en el plazo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la resolución final, elabore un padrón que individualice e identifique a las personas que adquirieron sus entradas, señalando el número de entradas adquiridas, el medio de pago y el total del dinero pagado por estas y que, a la fecha, aún no se les ha realizado la devolución del dinero pagado. Dicho padrón debe ser remitido a la Comisión en un CD y en formato Excel, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente.

Vencido los plazos otorgados, Corporación CEM deberá en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles con: *Devolver a todos los consumidores que se vieron afectados, los montos correspondientes al valor pagado por las entradas para el espectáculo "Vivo x el Rock", más los intereses legales generados a la fecha de la devolución.*

Luego de haberse reembolsado los referidos montos, Corporación CEM deberá remitir a la Comisión, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado anteriormente, los medios probatorios que acrediten las devoluciones realizadas.

<sup>38</sup> 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 (...).

<sup>39</sup> Debido a que el administrado no remitió información de su ingreso anual del 2021, se la considerará como una [REDACTED]



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N.º 3  
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N.º 019-2022/CC3

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.

**TERCERO:** Informar a CORPORACIÓN CEM 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<sup>40</sup> 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:** Disponer la inscripción de la infracción y sanción impuesta a CORPORACIÓN CEM 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.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**QUINTO:** Requerir a CORPORACIÓN CEM S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General,<sup>41</sup>, 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, Fernando Alonso Lazarte Mariño y Marcos Miguel Agurto Adrianzén.**

**Delia Angélica Morales Cuti**  
**Presidenta**

40

**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." (...)

41

**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.

**INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL**

Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348

E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: <http://www.indecopi.gob.pe>