

FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE  
ADMINISTRATIVO N° 1216-2020/PS1**



**PRESENTADO POR  
CRISTINA GABRIELA ARIZOLA VEGAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ**

**2023**



**CC BY**

**Reconocimiento**

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad  
de Derecho

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el  
Título de Abogada**

**Informe Jurídico sobre Expediente N° 1216-2020/PS1**

**Materia** : **Protección al Consumidor**

**Entidad** : **Indecopi**

**Bachiller** : **Cristina Gabriela Arizola Vegas**

**Código** : **A12224344**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

Se tiene como denuncia en análisis la interpuesta por el señor M.B.O. el cual se interpuso contra Atrápalo Perú S.A.C., por una presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, específicamente a su artículo 19 referida a las obligaciones de los proveedores.

A lo largo de todo el trámite procedimental se ha detectado una serie de cuestionamientos así se tienen: la omisión de la autoridad administrativa en imputar todos los hechos denunciados por el consumidor, lo decidido por la entidad sobre la conducta del proveedor, la carga probatoria de las partes del procedimiento, así como en cuanto a la inconsistente medida correctiva ordenada.

Por último, se señaló con cual de las decisiones finales se está conforme considerando criterios doctrinarios y jurisprudenciales, además de la aplicación de la norma correspondiente, proponiéndose así proposiciones concluyentes en relación a lo referido en las resoluciones finales y las problemáticas identificadas.

NOMBRE DEL TRABAJO

**ARIZOLA VEGAS.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**6199 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**27 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 4, 2023 12:28 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**32604 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**81.9KB**

FECHA DEL INFORME

**Apr 4, 2023 12:29 PM GMT-5****● 11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



*Augusto Espinoza Bonifaz - Instituto de Investigación*

## ÍNDICE

<b>I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
1.1 Síntesis de la denuncia .....	4
1.2 Resolución Admisoria.....	5
1.3 Síntesis de los descargos.....	6
1.4 Resolución de Primera Instancia .....	7
1.5 Recurso de Apelación .....	8
1.6 Resolución Concesorio .....	¡Error! Marcador no definido.
1.7 Resolución de Trámite.....	9
1.8 Resolución de Segunda Instancia .....	10
<b>II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE. ....</b>	<b>11</b>
2.1 Sobre la omisión del ORPS de imputar todos los hechos denunciados por el señor B.....	11
2.2 Sobre la falta de motivación en el análisis de la sanción impuesta a Atrápalo Perú.....	13
2.3 Sobre la inconsistente medida correctiva reparadora ordenada por la Administración Pública .....	14
<b>III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....</b>	<b>17</b>
<b>IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS .....</b>	<b>21</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>25</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>26</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>27</b>

## **I. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.**

### **1.1 Síntesis de la denuncia**

Por escrito del 19 de octubre de 2020, el señor de iniciales M.B.O. formuló denuncia contra Atrápalo Perú S.A.C. ante el Indecopi, por infringir el Código de Consumidor.

#### **Fundamentos:**

- El 4.11.2019, a través del portal web del denunciado, contrató un servicio de hospedaje en el Hotel Iberostar Rose Hall Beach para las fechas 9 al 13 de abril de 2020, por el importe de US\$ 1 211,42, el cual fue cancelado con su Tarjeta de Crédito 4280-\*\*\*\*-\*\*\*\*-3039.
- En atención a ello, el 6 de noviembre de 2019, el denunciado emitió la Factura N° H58085301-001, por el importe de 1 085,50 EUR, por el servicio de alejamiento adquirido.
- El 21 de marzo de 2020, canceló su reserva dentro del plazo establecido para aplicar a la devolución íntegra del importe pagado, siendo esta información confirmada por el propio denunciado, quien le indicó -por medio de correo del 17 de marzo de 2020- que contaba para devolver lo solicitado en el lapso de cuarenta y cinco (45) a sesenta (60) días hábiles.
- El 16 de abril de 2020, Atrápalo Perú emitió la Factura N° H58085301-002, por el importe de 1 085,50 EUR, correspondiente a la devolución del importe solicitado.
- Pese a que su solicitud de devolución fue aprobada desde el 21 de marzo de 2020, el denunciado no cumplió con su ofrecimiento, siendo que, aun cuando los días 28 de junio y 26 de agosto de 2020 consultó por correo electrónico el estado de su solicitud, tampoco obtuvo ninguna respuesta.
- Se había comunicado telefónicamente con el denunciado durante los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020; no obstante, en todas lo dejaron en espera sin brindarle ninguna razón final.
- Había cancelado el importe cobrado en su tarjeta de crédito, la cual, a esa fecha, ya no le pertenecía, motivo por el cual solicitó que Atrápalo Perú le

hiciera un reembolso de la suma pagada por la reserva cancelada en su Cuenta de Ahorros en Dólares 191-34\*\*\*\*\*4198.

- Asimismo, solicitó que el denunciado cumpla con los costos y costas.

Amparó la denuncia en el Código de Consumo y el Código Procesal Civil.

#### **Sustento de la denuncia:**

- Estado de Cuenta de la Tarjeta de Crédito VISA 4280-\*\*\*\*-\*\*\*\*-3039, correspondiente al ciclo de facturación del 28 de octubre al 25 de noviembre de 2019, emitido por el Banco de Crédito del Perú.
- Factura N° H58085301-001, del 6.11.2019 de Atrápalo Perú.
- Factura N° H58085301-002, de fecha 16 de abril de 2020, emitida por Atrápalo Perú.
- Copia de los correos electrónicos remitidos por Atrápalo Perú y el señor B., así como de la reserva del paquete turístico adquirido.

#### **1.2 Resolución Admisoria**

Por Resol. 1 del 21 de octubre de 2020, el ORPS admitió e inició el procedimiento a la empresa denunciada, al considerar que esta no habría cumplido con reembolsar al denunciante el servicio de hospedaje adquirido, pese a que, a través del correo electrónico del 21 de marzo de 2020, le informó que se realizaría en 45 a 60 días hábiles.

Por tal motivo, el ORPS otorgó a Atrápalo Perú un plazo improrrogable para que cumpla con ofrecer sus descargos; así como requirió lo siguiente:

- (i) Desde qué fecha no se encontraba habilitada la tarjeta utilizada para realizar el pago por el servicio de hospedaje controvertido.
- (ii) Si informó a Atrápalo Perú que el medio de pago utilizado para la compra no se encontraba disponible.

### **1.3 Síntesis de los descargos**

El 29.10.2020, Atrápalo Perú presentó sus descargos, apersonándose al procedimiento y argumentó en su defensa:

- Que, el 4 de noviembre de 2019, el señor B. realizó una reserva de alojamiento para dos (2) personas en el Hotel Iberostar Rose Hall Beach a través de su portal web, medio en el cual se le informó de las características, y de los términos y condiciones del servicio materia de controversia.
- Ese mismo día, se le remitió al denunciante a su correo electrónico la reserva del referido servicio, el cual contenía toda la información respectiva.
- El 17 de marzo de 2020, el denunciante se comunicó vía telefónica, solicitando conocer las opciones disponibles para reprogramar o cancelar la reserva efectuada, pedido que fue atendido ese mismo día por correo electrónico.
- El 21 de marzo de 2020, el denunciante cursó una nueva comunicación, señalando que había procedido con la cancelación de su reserva, por lo que quería conocer si la devolución del importe pagado por el servicio cancelado sería abonada a su propia tarjeta de crédito; a lo cual, le manifestó que, debido a la coyuntura, el plazo de devolución era de cuarenta y cinco (45) a sesenta (60) días hábiles.
- La cancelación había sido gestionada directamente por el usuario ante HotelBeds, pese a que, en su oportunidad, le brindaron la información correspondiente para que pudiera realizar su solicitud; asimismo, todas sus solicitudes de información remitidas por correo electrónico fueron atendidas.
- La solicitud del denunciante fue formulada en una situación complicada para su representada por la pandemia del Covid-19, pues, de tener catorce (14) trabajadores, ello se redujo a solo dos (2) trabajadores con una media jornada en el mes de mayo, siendo que, a esa fecha, contaba con tres (3) personas encargadas de la atención de usuarios.
- Había cumplido con realizar las coordinaciones respectivas para así gestionar correctamente la devolución al señor B. de su dinero; sin embargo, en su escrito de denuncia, el consumidor señaló que ya no

contaba más con su tarjeta de crédito, solicitando que la devolución se efectúe en una cuenta de ahorros.

- La devolución cuestionada por el denunciante será llevada a cabo el día 5 de noviembre de 2020 conforme al detalle brindado por este, esto es, a la Cuenta de Ahorros en Dólares 191-34\*\*\*\*\*4198.
- No había infringido ninguna norma, dado que no le era posible responsabilizarse de los cambios y/o cancelaciones solicitadas por el propio usuario y que, además, estaban siendo evaluados por el establecimiento hotelero, máxime si, en todo momento, tuvo conocimiento de las condiciones necesarias para que su compra fuera realizada.

Ampara su denuncia en el TUO de la LPAG y el Código de Consumo.

**Ofreció como sustento de lo alegado:**

- Documentos denominados “Términos y Condiciones Generales” y “Condiciones de la Reserva” del portal web de Atrápalo Perú.
- Copia de la Reserva N° BH58085301, emitida por Atrápalo Perú.
- Copia de los correos electrónicos remitidos entre Atrápalo Perú y el señor B..

**1.4 Resolución de Primera Instancia**

Mediante Resol. 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020, el ORPS resolvió:

- (i) Amparar la denuncia formulada por el señor B. contra Atrápalo Perú, por vulnerar el Art. 19° del Código, al haberse verificado que no se cumplió con reembolsar al denunciante el servicio de hospedaje adquirido, a pesar de que se le indicó que se realizaría en el lapso de 45 a 60 días, sancionándolo con 1,94 UIT.
- (ii) Ordena a Atrápalo Perú, como medida de corrección (reparadora), que cumpliera con devolver al denunciante el importe de US\$ 1 211,42 en la cuenta bancaria indicada en su escrito de denuncia.
- (iii) Condenó a Atrápalo Perú a pagar costos, costas y la inscripción en e RIS.

## 1.5 Recurso de Apelación

El 21 de diciembre de 2020, Atrápalo Perú presentó apelación contra la resolución que lo sancionó.

### Fundamentos

- El 17 de marzo de 2020, se comunicó vía telefónica, solicitando conocer las opciones disponibles para reprogramar o cancelar la reserva efectuada, pedido que fue atendido ese mismo día por correo electrónico.
- El 21 de marzo de 2020, el denunciante cursó una nueva comunicación, señalando que había procedido con la cancelación de su reserva, por lo que quería conocer si la devolución del importe pagado por el servicio cancelado sería abonada a su propia tarjeta de crédito; a lo cual, le manifestó que, debido a la coyuntura, el plazo de devolución era de cuarenta y cinco (45) a sesenta (60) días hábiles.
- La solicitud de devolución fue efectuada por el propio señor B., siendo que, como consecuencia de la pandemia por el Covid-19, su personal de atención de usuarios se vio reducida, pues, de tener catorce (14) trabajadores, ello se redujo a solo dos (2) trabajadores con una media jornada en el mes de mayo, siendo que, a esa fecha, contaba con tres (3) personas encargadas de la atención de usuarios.
- Tal como podía verificarse del cuadro que adjuntaba en su escrito y los medios probatorios aportados en su apelación, no había sido la única empresa del rubro de servicios turísticos que estuvo afectada, siendo que, a esa fecha, pocas empresas continuaban en el mercado.
- La devolución cuestionada por el denunciante será llevada a cabo el día 1 de diciembre de 2020 conforme al detalle brindado por este, esto es, a la Cuenta de Ahorros en Dólares 191-34\*\*\*\*\*4198.
- No había infringido ninguna norma, dado que no le era posible responsabilizarse de los cambios y/o cancelaciones solicitadas por el propio usuario y que, además, estaban siendo evaluados por el establecimiento hotelero, máxime si, en todo momento, tuvo conocimiento de las condiciones necesarias para que su compra fuera realizada.

- Como media de compensación por lo ocurrido, ofreció como propuesta al señor B. la entrega de un vale por US\$ 120,00 sin restricciones o caducidad para su uso.

**Ofrece:**

- La Resolución Directoral N° 15279.874-2020-SPL-MTPE/1/20.2.
- Resol. Directoral 0018585-SPL-MTPE/1/20.2.
- Resol. Directoral 32079.001-2020-SPL-MTPE.
- Copia de los Estados de “Situación Financiera” y “Resultados Integrales por Función” al 31 de octubre de 2020, emitidos por Atrápalo Perú.

**1.6 Resolución de Trámite**

Por Resol. 1 del 13 de enero de 2021, la ST resolvió lo siguiente:

- (i) Declarar la confidencialidad de información que obra en el recurso de apelación de Atrápalo Perú, consistente en los siguientes documentos:
  - (a) Anexo A, “Resolución Directoral N° 15279.874-2020-SPL-MTPE/1/20.2”.
  - (b) Anexo B, “Resolución Directoral N° 0018585-SPL-MTPE/1/20.2”.
  - (c) Anexo C, “Resolución Directoral N° 32079.001-2020-SPL-MTPE/1/20.2”.
  - (d) Anexo D, “Estado de Situación Financiera al 31 de octubre de 2020”.
  - (e) Anexo E, “Estado de Resultados Integrales por Función al 31 de octubre de 2020”.
  - (f) Anexo F, “Estado de Situación Financiera de Atrápalo Perú S.A.C. al 31 de diciembre de 2019 (expresado en soles)”.
- (ii) Se puso en conocimiento de la apelación a la contraparte.

Cabe señalar que, aun cuando el señor B. fue debidamente notificado con dicha resolución, este administrado no presentó ningún escrito adicional.

### **1.7 Resolución de Segunda Instancia**

Mediante Resol. 0275-2021/CC2 del 16 de febrero de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor resolvió cofirmar la resolución administrativa apelada, al considerar que no se cumplió con reembolsar al denunciante el servicio de hospedaje adquirido, pese a que se le indicó que se realizaría en el plazo establecido. Por lo que, se mantuvo las medidas correctivas y las demás consecuencias legales.

## **II. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.**

### **2.1 Sobre la omisión del ORPS de imputar todos los hechos denunciados.**

#### **IDENTIFICACIÓN**

El señor B. cuestionó expresamente que Atrápalo Perú: (i) No habría cumplido con reembolsarle el servicio de hospedaje que adquirió, pese a que se le indicó que se realizaría entre 45 a 60 días hábiles; y, (ii) no habría cumplido con atender los correos electrónicos que remitió los días 28 de junio y 26 de agosto de 2020.

Sin embargo, de la revisión de la Resol. 1 del 21 de octubre de 2020, se advierte que el ORPS solo consideró la conducta (i) antes mencionada como una posible conducta infractora del Art. 19° del Código, más no la conducta (ii) pese a que debió imputarla y analizarla como un hecho denunciado contra Atrápalo Perú.

Así pues, el problema jurídico consiste en determinar si los hechos imputados por la autoridad administrativa recogían la totalidad de los cuestionamientos del señor B..

#### **ANÁLISIS**

La Constitución establece ciertos principios y reglas al desarrollo de la actividad jurisdiccional, así se tiene al debido proceso desde un punto de vista procesal y debido procedimiento desde un punto de vista administrativo, siendo estas el reconocimiento que en todo trámite debe respetarse determinadas garantías a los partícipes del mismo.

Siendo así, el debido procedimiento establece que en todo trámite administrativo las decisiones de la Administración que incidan en los administrados deben cumplir con estar debidamente motivados a fin de que

permitan que los destinatarios puedan defenderse de las afectaciones, de allí que sea exigible que un requisito de validez del acto es la motivación.

Sobre el particular, Rojas (2011) ha señalado que:

El debido proceso no solo va más allá de una garantía formal del desarrollo del procedimiento, sino que, de acuerdo con la sentencia apuntada anteriormente, requiere de un control material que verifique el contenido de una decisión que se apegue a los valores y principios sobre los que se estructura el ordenamiento jurídico. (p. 184)

Desde otro punto de vista, la Congruencia busca garantizar la coherencia entre lo que se decida y lo peticionado por los administrados, de tal manera que las decisiones administrativas cumplan con otorgar tutela a los administrados, lo que no quiere decir que no pueda resolverse sobre aspectos adicionales, sino que mínimamente debe atender lo pedido.

Así, la Resol. 2007-2018/SPC-INDECOPI del 8.08.2018, se refiere: *“El juzgador tiene la obligación de fallar según lo alegado y probado por las partes, por lo que debe pronunciarse únicamente sobre las pretensiones y defensas propuestas y probadas por las mismas y no puede resolver más allá de lo demandado, ni sobre punto o pretensión no planteada, y tampoco omitir lo expresamente pretendido”*.

En esa medida se tiene que el art. 3 del TUO de la LPAG reconoce a la motivación que esta debe ser proporcional al contenido y en armonía al ordenamiento legal, de allí que se haya señalado:

*“En el derecho administrativo, la existencia del procedimiento no solo busca proteger la certeza de la Administración, sino que sirve de garantía a los derechos de los administrados y a los intereses públicos (orden, legalidad, etc). Por ello, cuando la Administración es llevada al contencioso, le corresponde acreditar haber seguido un procedimiento regular para sus actuaciones”*. (Morón, 2019, p. 225)

## **2.2 Sobre la falta de motivación en el análisis de la sanción impuesta a Atrápalo Perú.**

### **IDENTIFICACIÓN**

Habiéndose verificado la conducta infractora incurrida por Atrápalo Perú, mediante Resolución N° 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020, la Comisión lo sancionó con una multa de 1,94 UIT, por no cumplir con reembolsar al denunciante el servicio de hospedaje adquirido, pese a que se le indicó que se realizaría en un plazo determinado.

Ahora, si bien dicha decisión fue basada en ciertos criterios de graduación contemplados en el artículo 112° del Código; lo cierto es que, al momento de determinar la sanción aplicable a Atrápalo Perú, el ORPS no tomó en consideración el Principio de Predictibilidad, así como tampoco otros criterios de graduación aplicables al caso materia de análisis.

En base a ello, el problema jurídico consiste en determinar si el análisis efectuado por la autoridad se encontraba debidamente sustentada conforme a los hechos e implicancias suscitados en el procedimiento.

### **ANÁLISIS**

El Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece lo siguiente sobre la motivación como requisito de validez en los actos administrativos se establece en el art. 3 del TUO de la LPAG, así como en su artículo 6 sobre la definición de la motivación del acto.

Al respecto, el jurista Huergo (1998) ha señalado que:

La falta de motivación priva al recurrente del apoyo que supone conocer los motivos del acto (...), haciéndole creer que el acto tiene unos fundamentos determinados y condicionando de este modo su

decisión de impugnarlo o aquietarse, mientras que luego, una vez iniciado el proceso, se ponen de manifiesto otros motivos. (p. 92)

En ese orden de ideas, Gómez, Isla y Mejía (2010) han precisado que la determinación de una sanción por parte de la Administración debe encontrarse siempre motivada, pues:

No sólo es generar predictibilidad respecto de la actuación de la autoridad administrativa, sino que la obliga a fundamentar con mayor rigor y detalle el tipo y monto de la sanción a imponer, evitándose decisiones absolutamente discrecionales. (p. 141)

De otro lado, el Art. 112° del Código establece ciertos criterios de gradualidad como son la ilicitud y el daño que genera, que tan probable es que se identifique la infracción, qué efectos se puede generar en el mercado, entre otros que menciona de forma enunciativa la norma antes referida.

Se debe agregar que existen circunstancias agravantes y atenuantes, las que dependiendo de cada caso se considerará su plena aplicación, así se tiene que se puede considerar a los supuestos de atenuación en el caso de que se subsane de propia iniciativa la conducta infractora o que el proveedor genere una propuesta de conciliación a fin de remediar la situación de presunta infracción.

Por ello, aquí se debe verificar en el caso concreto si la sanción impuesta ha considerado la plena aplicación del principio de razonabilidad, debido procedimiento, con ello los criterios de gradualidad y los factores de atenuación de acuerdo al contexto en que se habría cometido la conducta infractora.

### **2.3 Sobre la inconsistente medida correctiva reparadora ordenada por la Administración Pública.**

## **IDENTIFICACIÓN**

En su denuncia, el señor B. solicitó como medida correctiva que Atrápalo Perú cumpliera con efectuarle el reembolso de la suma pagada por la reserva cancelada en su Cuenta de Ahorros en Dólares 191-34\*\*\*\*\*4198.

De la lectura de la Resolución N° 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020, el ORPS ordenó a Atrápalo Perú como medida correctiva reparadora que cumpliera con devolver al denunciante el importe de US\$ 1 211,42 en la cuenta bancaria que este indicó en su escrito de denuncia.

Si bien dicha medida correctiva se encontraba acorde a la conducta infractora verificada, lo cierto es que la primera instancia omitió agregar a la devolución de dinero los intereses legales que se hubieran generado desde la comisión de la infracción hasta la efectiva entrega de su devolución, tal como lo establecía el artículo 115° literal f) del Código.

Así pues, la controversia gira en torno a establecer si la omisión de dicha actuación por parte de la autoridad fue adecuada o no al caso en concreto materia del procedimiento.

## **ANÁLISIS**

El Principio al Debido Procedimiento refiere que la autoridad administrativa tiene la obligación de motivar las resoluciones y actos administrativos emitidos, exponiendo las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada y pronunciándose sobre los pedidos y alegatos expuestos por las partes a lo largo del procedimiento.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 114° del Código, la autoridad administrativa puede dictar medidas correctivas en favor del consumidor, las cuales se van a dividir en: (i) reparadoras y (ii) complementarias; siendo la finalidad de la primera la de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción acarreada por el proveedor, mientras que la segunda, la de revertir los

efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

Sobre el particular, Espinoza (2010) ha indicado que:

No se debe olvidar que la función del resarcimiento (indemnización) en manera específica no se agota en el hecho que las cosas vuelvan a su estado anterior, sino que incluye supuestos dirigidos a aliviar o satisfacer la situación del dañado, por el contrario, la medida correctiva es una sanción administrativa que busca (sólo) tratar que las cosas vuelvan al estado anterior. (p. 169)

Aunado a lo anterior, de la lectura del literal f) del artículo 115° del Código, se aprecia que el legislador consignó que uno de los supuestos de medida correctiva reparadora podría ser: *“Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales (...)”*.

Así, con relación a los intereses legales, según Diez (1996), estos se encuentran definidos como: “Las cantidades de dinero que deben ser pagadas por la utilización y el disfrute de un capital consistente también en dinero”. (p. 282)

### **III. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS**

#### **1. Sobre la omisión del ORPS de imputar todos los hechos denunciados**

El 19 de octubre de 2020, en su denuncia, el señor B. cuestionó que Atrápalo Perú: (i) No habría cumplido con reembolsarle el servicio de hospedaje que adquirió, pese a que se le indicó que se realizaría entre los 45 a 60 días hábiles; y, (ii) no habría cumplido con atender los correos electrónicos que remitió los días 28 de junio y 26 de agosto de 2020.

Sin embargo, de lo referido en la Resol. 1 del 21 de octubre de 2020, se precisa que el OPS recogió la conducta referida a que Atrápalo Perú no estaría cumpliendo con reembolsar al denunciante el servicio de hospedaje adquirido, pese a que, a través del correo electrónico del 21 de marzo de 2020, le informó que se realizaría entre 45 a 60 días hábiles, en enmarcándose así en el Art. 19 del Código.

En este punto, cabe resaltar la congruencia procedimental por el que se exige que la entidad se pronuncie o emita decisión en relación a lo que el administrado ha petitionado en el procedimiento, puesto que no se pueden dejar incontestadas los requerimientos de los administrados, quienes merecen una tutela administrativa adecuada.

En ese sentido, el OPS en su imputación debió considerar y analizar todos los aspectos denunciados a efectos de no generarle indefensión, puesto que dicha omisión generaba que se tenga que presentar otra denuncia o que peor aun cuando se haga una nueva denuncia prescriba la potestad de sancionar.

#### **2. Sobre falta de motivación en el análisis de la sanción impuesta a Atrápalo Perú.**

Por Resol. 1195-2020/PS1 del 27.11.2020, el ORPS amparó la denuncia contra Atrápalo Perú, por infracción del artículo 19° del Código, por no

cumplir con reembolsar al señor B. el servicio de hospedaje que adquirió, pese a que, a través del correo electrónico del 21 de marzo de 2020, le informó que se realizaría entre 45 a 60 días hábiles. Cabe precisar que dicha conducta fue sancionada por la autoridad con multa.

El OPS utilizó como criterios de gradualidad para cuantificar la multa los siguientes conceptos:

- (a) Perjuicio generado a los consumidores, consistente en la defraudación de las expectativas del señor B., lo que le generó un perjuicio económico, cuyo valor equivalente es a 1.
- (b) El daño resultante de la infracción, consistente en la suma pagada por la prestación de un servicio cancelado (US\$ 1 211,42), cuyo valor equivalente en UIT como multa base es a 0,94 UIT.
- (c) Factores atenuantes y/o agravantes, no se utilizó ningún factor, siendo este valor equivalente a 0.

Así, en principio es correcto que los criterios referidos se desarrollaron de forma adecuada, no obstante, se considera que estos pudieron ser mejor sustentados para el caso concreto, desarrollando los criterios denominados “la probabilidad de detección de la infracción” y “los efectos negativos generales en el mercado”, los mismos que se encuentran contemplados también en artículo 112° del Código.

Con relación al primer criterio, cabe señalar que este es definido como: “La posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa”. (Gómez, Isla y Mejía, 2010, p. 140). Así pues, al caso al concreto, la conducta infractora verificada debió ser considerada alta, toda vez que el señor B. tenía los motivos para impugnar la infracción de forma directa ante la entidad.

Finalmente, el segundo criterio de graduación se entiende como la falta de confianza producida en el consumidor, pues, al realizar Atrápalo Perú las conductas que constituyen infracción (lo que ha sido verificado), los

consumidores podrían considerar que dicho actuar de los proveedores eran usuales y/o regulares en los proveedores de este sector del mercado.

Dichos criterios tienen gran relevancia, en tanto, estos pudieron haber respaldado la finalidad desincentivadora de la sanción a través de la imposición de una multa de mayor cuantía, tal como también lo dispuesto en el Principio de Predictibilidad, esto es, basándose en sanciones anteriores a otros proveedores por conductas similares a la verificada. No obstante, de la Resolución N° 1195-2020/PS1, no se verifica que el ORPS haya motivado las razones por lo que dichos criterios y/o principios no le resultaban aplicable.

De igual modo, del análisis esgrimido en la Resolución N° 0275-2021/CC2, no se advierte tampoco que la Comisión haya evaluado de forma exhausta la sanción impuesta por la primera instancia para cotejar que los criterios de graduación hayan sido correctamente fundamentados o para advertir la falta de motivación de la multa de 1,94 UIT.

### **3. Sobre la inconsistente medida correctiva reparadora ordenada por la Administración Pública.**

El 19 de octubre de 2020, el señor B. cuestionó que Atrápalo Perú no cumplió con reembolsarle el servicio de hospedaje que adquirió, pese a que se le indicó que se realizaría en un plazo de entre 45 – 60 hábiles. Ahora bien, solicitó, como medida de corrección, que el denunciado cumpla con efectuarle el reembolso de la suma pagada por la reserva cancelada en su Cuenta de Ahorros en Dólares 191-34\*\*\*\*\*4198.

Ahora bien, habiéndose verificado la comisión del hecho denunciado antes mencionado, mediante Resolución N° 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020, el ORPS ordenó a Atrápalo Perú, en calidad de medida correctiva reparadora, que, en un plazo de quince (15) días hábiles de notificada la referida resolución, cumpliera con devolver al denunciante el importe de US\$ 1 211,42 en la cuenta bancaria indicada en su escrito de denuncia.

En este punto, conviene destacar que el literal f) del artículo 115° del Código establece, como uno de los supuestos de medida correctiva reparadora, la devolución de la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes.

Bajo esa premisa, aun cuando dicha medida correctiva era congruente con la conducta infractora verificada; a mi consideración, el ORPS omitió agregar a la referida devolución de dinero los intereses legales que se hubieran generado desde el momento en que el proveedor incumplió con su obligación (habiendo transcurrido el tiempo ofrecido en el correo electrónico) hasta la efectiva entrega de la suma de dinero al señor B..

De ahí que este hecho se connota como una vulneración al derecho del consumidor a recibir lo que realmente le correspondía por el tiempo en el cual no pudo disponer de su dinero.

#### **IV. POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

**1. Resolución N° 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.**

En relación a esta resolución, debe mostrarse la conformidad con lo decidido por el ORPS, quien resolvió declarar fundada lo denunciado contra Atrápalo Perú, por presunta infracción del artículo 19° del Código, tal como lo pasaré a desarrollar a continuación.

En primer lugar, como marco normativo, es determinante considerar el aspecto que regula el Art. 104 del Código del cual se desprende una carga probatoria asignada a la parte denunciante, mientras que la denunciada debe acreditar estar exonerada de responsabilidad administrativa, bajo los supuestos que establece dicha norma.

Dicho esto, cabe precisar que el hecho cuestionado por el señor B. consiste en que Atrápalo Perú no cumplió -se alega- con el reembolso del servicio de hospedaje adquirido, pese a que, a través del correo electrónico del 21 de marzo de 2020, le informó que se realizaría entre 45-60 días hábiles.

A efectos de acreditar su cuestionamiento, el señor B. presentó, en calidad de medios probatorios: (i) La Factura N° H58085301-001 del 6 de noviembre de 2019, con la cual este adquirió el servicio materia de controversia por el importe de 1 085,50 EUR; (ii) la Factura N° H58085301-002 del 16 de abril de 2020, a través de la cual el denunciado se obligó con este a devolverle el importe pagado por el servicio cancelado; y, (iii) los correos electrónicos de fechas 17 y 21 de marzo de 2020, remitidos entre el consumidor y Atrápalo Perú, en los cuales este le informa que el plazo con el que contaba para efectuar la devolución era de cuarenta y cinco (45) a sesenta (60) días hábiles.

Así las cosas, habiéndose acreditado fehacientemente el hecho denunciado, correspondía a Atrápalo acreditar que cumplió con su obligación de devolver la suma pagada por el servicio cancelado o, en su defecto, que no pudo cumplir con ello por causas que no le eran atribuibles a su responsabilidad, esto es, por hechos del propio consumidor o de terceras personas.

No obstante, de la revisión del expediente ante la primera instancia, no se aprecia que Atrápalo Perú haya presentado medio probatorio suficiente que lo exima de responsabilidad por el hecho infractor verificado, siendo que, en este punto, quien se encontraba en mejor posición de acreditar ese supuesto era el proveedor.

Sobre el particular, considerando el Art. 173º.2 del TUO de la LPAG y el Art. 196º del CPC, están en la carga los administrados de acreditar lo que afirman. Adicionalmente, Carrión (2001) ha aseverado que:

No basta afirmar los hechos sustentatorios de la pretensión, sino hay que acreditarlos si se quiere que ella sea amparada por el Juez. (...). La carga de la prueba importa no solo ofrecer el medio o los medios probatorios para demostrar la veracidad de los hechos alegados, sino actuarlos en observancia de las normas previstas por el ordenamiento jurídico procesal. (p. 33)

Así, si bien este adujo no tener responsabilidad en el hecho denunciado dado que no contaba con el personal suficiente para atender todos los reclamos y/o correos electrónicos presentados por sus clientes, a lo cual se sumó que su representada se vio afectada por la pandemia del Covid-19; lo cierto es que dichas razones no son eximentes de responsabilidad, pues, de cara al consumidor, debió efectuar la devolución de dinero en un tiempo razonable, máxime si se obligó con el interesado a cumplir con la devolución en un plazo determinado.

En ese sentido, dado que el denunciado estaba en una condición mejor para probar el hecho cuestionado por el señor B. no le era atribuible, correspondía que el ORPS declarara fundada la denuncia interpuesta en su contra.

## **2. Resolución N° 0275-2021/CC2 del 16 de febrero de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Central N° 2**

La decisión emitida en segunda instancia fue adecuada ya que dicha instancia confirmó la Resolución N° 1195-2020/PS1, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Atrápalo Perú, por infracción al deber de idoneidad (Art. 19° del Código), al no cumplirse con reembolsar al denunciante el servicio de hospedaje adquirido, pese a que se le informó que se realizaría en un lapso de 45 a 60 días hábiles

Como marco normativo, conviene destacar que Carbonell (2015) indicó que la idoneidad como deber se entiende como: “Entregar el producto o brindar el servicio en función de lo que espera recibir el consumidor

razonable, quien espera lo que sabe del producto, en base a la información que tenía disponible”. (p. 142)

Ahora, conforme se ha mencionado en el acápite anterior, no resulta ser un hecho controvertido que: (i) El señor B. adquirió un servicio de hospedaje a través del portal web del denunciado, solicitando la cancelación oportuna de este y la devolución de su dinero; y, (ii) Atrápalo Perú tuvo conocimiento de esta cancelación y le indicó por correo electrónico que su dinero le sería reembolsado en un lapso determinado (60 días).

Por su defensa, Atrápalo Perú señaló que no le fue posible devolver al señor B. la suma pagada por el servicio cancelado, en tanto, no contaba con ingresos suficientes, ni con trabajadores que asumieran dicho rol como consecuencia de la pandemia de Covid-19, presentando toda la documentación relativa a su situación económica en tal oportunidad.

No obstante, lo alegado por el denunciado no se configura como un eximente de responsabilidad, toda vez que, de manera independiente a lo que pasara internamente en su empresa, tenía la obligación de cumplir con lo ofrecido inicialmente al consumidor, esto es, la devolución de su dinero en un tiempo determinado, no resultando justificable que su situación económica se haya visto afectada.

En virtud de lo expuesto, en efecto, correspondía atribuir responsabilidad a Atrápalo Perú, máxime si dicho administrado no aportó ningún medio probatorio adicional que acreditara, siquiera a nivel indiciario, su falta de responsabilidad sobre el incumplimiento de su obligación.

## V. CONCLUSIONES

Considerando los argumentos referidos se puede establecer que las decisiones finales de la OPS y la Comisión fueron acordes a lo que establece el Código de Consumo, sobre todo como efectos para tutelar a los consumidores. Esto, en la medida que cada instancia administrativa valoró adecuadamente los medios probatorios aportados en el procedimiento, desestimando así los alegatos expuestos por el proveedor y atribuyéndole responsabilidad administrativa por el hecho infractor verificado.

Respecto la problemática jurídica identificada y analizada se puede colegir que la Entidad tiene el deber de considerar los hechos denunciados y otorgar pronunciamiento sobre ellos – en virtud de la congruencia procedimental- por lo que en todas sus decisiones debe pronunciarse sobre la totalidad de los cuestionamientos expresados en la denuncia evitando así que no solo se vulnere la congruencia procedimental sino también el procedimiento debido.

De otro lado, es preciso indicar que cuando se cuantifica la multa debe considerarse la plena aplicación de ciertos principios a fin de que la decisión no sea arbitraria, así se debe considerar a la razonabilidad y predictibilidad, no debiéndose perder de vista que la motivación de los criterios de graduación debe ser concordante con su finalidad disuasoria, la cual busca que la conducta de los proveedores se encuentre orientada al cumplimiento estricto del Código.

Finalmente, con relación a la medida correctiva ordenada por la autoridad administrativa, debe tenerse en cuenta que todo mandato legal es dictado de forma congruente con el hecho infractor verificado y las particularidades e implicancias suscitadas en el procedimiento; siendo que, de no ser así, dicha decisión debe encontrarse sustentada en factores objetos a efectos de no transgredir los intereses del consumidor.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Carbonell, E. (2015). *Análisis al Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Juristas Editores.
- Carrión, J. (2001) *Tratado de Derecho Procesal Civil*. Grijley.
- Diez, L. (1996) *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial*. Editorial Civitas.
- Espinoza, J. (2010). Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Ius et Veritas*. 20 (41), 164-169.
- Gómez, H., et al (2010). Apuntes sobre la Graduación de Sanciones por Infracciones a las Normas de Protección al Consumidor. *Derecho & Sociedad*. (34), 134-146.
- Huergo, A. (1998). La motivación de los actos administrativos y la aportación de nuevos motivos en el proceso contencioso-administrativo. *Revista de Administración Pública* (145), 89-116.
- Morón, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica.
- Rojas, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*. (67), 177-188.

### Fuentes legales:

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.
- Texto Único Ordenado del Código Procesal Civil.
- Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, Directiva que regula el Procedimiento Sumarísimo en materia de Protección al Consumidor.

## **VII. ANEXOS**

- Denuncia.
- Resolución inicial del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos.
- Descargos.
- Resolución Final emitida por el ORPS
- Recurso administrativo.
- Resolución Final que agota la vía.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1216-2020/PS1

## RESOLUCIÓN FINAL N° 0275-2021/CC2

PROCEDENCIA : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS  
SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1  
DENUNCIANTE : MANUEL BUENO OLIVERA  
(EL SENOR B.)  
DENUNCIADO : ATRAPALO PERU S.A.C.<sup>1</sup>  
(ATRAPALO)  
MATERIAS : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
DEBER DE IDONEIDAD  
ACTIVIDADES : ACTIVIDADES DE AGENCIA DE VIAJES Y GUÍAS  
TURÍSTICAS

Lima, 16 de febrero de 2021

### ANTECEDENTES

1. El 19 de octubre de 2020, el señor ██████ denunció a ██████ ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, el OPS) por presuntas infracciones a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>2</sup> (en adelante, el Código).

2. Por Resolución N° 1 del 21 de octubre de 2020, el OPS dispuso:

*“PRIMERO: Iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de ██████ ██████ por presunta infracción al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 19 de Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no habría cumplido con reembolsar al interesado el servicio de hospedaje adquirido, pese a que mediante correo del 21 de marzo de 2020 le informó que dicho reembolso se realizaría en el plazo de 45 a 60 días hábiles”. (sic)*

3. El 29 de octubre de 2020, ██████ presentó sus descargos.

4. Mediante Resolución Final N° 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020, el OPS resolvió:

- (i) Sancionar a ██████ con 1,94 Unidad Impositiva Tributaria (en adelante, UIT) por infracción al artículo 19 del Código, en la medida que no cumplió con reembolsar al señor ██████ el servicio de hospedaje contratado del 9 al 13 de abril de 2020, en el Hotel *Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5\**, pese a que le informó que dicho reembolso se llevaría a cabo en el plazo de 45 a 60 días hábiles;
- (ii) ordenar a ██████ en calidad de medida correctiva que en un plazo máximo no

<sup>1</sup> Con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° ██████

<sup>2</sup> LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial “El Peruano”. Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.



- prorrogable de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada dicha resolución, cumpla con reembolsar al señor [REDACTED] a suma de US\$ 1 211,42 en la cuenta señalada por el señor [REDACTED] u denuncia;
- (iii) ordenar a [REDACTED] el pago de costas y costos del procedimiento; y,
  - (iv) disponer la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

5. El 21 de diciembre de 2020, [REDACTED] interpuso recurso de apelación.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18 del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe<sup>3</sup>.
7. Por su parte, el artículo 19 del Código establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado<sup>4</sup>. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
8. El señor [REDACTED] señaló que el 4 de noviembre de 2019 contrató a través del portal web de [REDACTED] el servicio de hospedaje en el Hotel *Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5\** ubicado en Jamaica, del 9 al 13 de abril de 2020, abonando por dicho concepto la suma de US\$ 1 211,42.
9. Al respecto, el denunciante indicó que al cancelar la reserva el 21 de marzo de 2020, y solicitar el reembolso del monto total, el denunciado le indicó que ello se llevaría a cabo en un plazo de 45 a 60 días hábiles; sin embargo, no ha cumplido hasta la fecha.

<sup>3</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 18.- Idoneidad**

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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

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

<sup>4</sup> **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

**Artículo 19.- Obligación de los proveedores**

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

10. En sus descargos, ██████ indicó que el señor ██████ gestionó el reembolso por el servicio de hospedaje directamente con el Hotel *Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5\** y que debido a la pandemia no contaba con el personal suficiente que pudiera dar trámite a dicha solicitud. Además, el denunciado precisó que procedería con el reembolso de lo abonado, una vez que el denunciante comunicara la cuenta bancaria en la que se realizaría el abono.
11. En la resolución final de primera instancia, el OPS resolvió sancionar a ██████ por infracción al deber de idoneidad, al considerar que no cumplió con realizar el reembolso por el servicio de hospedaje en el plazo estipulado a pesar de haberle comunicado al señor ██████ que se realizaría en un plazo de 45 a 60 días hábiles.
12. En su apelación, ██████ reiteró que se encontraba a la espera de la comunicación del señor ██████ respecto a su número de cuenta bancaria, a fin de abonarle los US\$ 1 211,42 pagados por la reserva del hotel.
13. Obran en el expediente copia de los siguientes medios probatorios:
  - (i) Detalles de la reserva emitida por ██████ por el monto de US\$ 1 211,42 por la reserva del hospedaje en el Hotel *Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5\**, ubicado en Jamaica, del 9 al 13 de abril de 2020:

A continuación te mostramos los detalles de tu reserva

**Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5EST**  
Carretera Principal Rose Hall - Little River P.O. S/N., 0000-000 M. Montego bay (Jamaica) Tel. [0018766300000](tel:0018766300000)



Fecha de llegada	09/04/2020
Fecha de salida	13/04/2020
Número de noches	4 noches
Tipo de habitación	Habitación Doble Vista mar (DOBLE Sea View C2) : 2 adultos
Régimen	Todo incluido

- (ii) Detalle del pago por la reserva del hospedaje en el Hotel *Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5\** emitido por ██████ por US\$ 1 211,42:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1216-2020/PS1

Huésped Manuel Bueno Olivera

### Detalles del pago

Importe total	USD 1,211.42
Importe pagado ahora	USD 1,211.42
Forma de pago	100% Online

- (iii) estado de cuenta "Tarjeta Visa" a nombre del señor [REDACTED] el que se observa el cobro de US\$ 1 211,42 a nombre de Atrápalo;
- (iv) información acerca de la anulación o cancelación de la reserva por el servicio de hospedaje brindada por [REDACTED]

### Información importante

- Es imprescindible que realices la impresión del bono de servicios para entregarlo en el hotel. En caso de no entregar el bono, el hotel se reserva el derecho de no aceptar la reserva. Puedes imprimir tu bono en este link: [Imprime el bono](#)
- Para modificar la reserva deberás enviarnos un e-mail a [infohoteles@atrapalo.pe](mailto:infohoteles@atrapalo.pe) con 3 días laborables de antelación a la fecha de entrada siempre que la política de anulación y modificación de la reserva lo permita. Cualquier modificación en una reserva ya confirmada, supondrá unos gastos de gestión de USD 13.39 por parte de atrápalo por gastos administrativos, así como la penalización según la políticas de cancelación y cambios que determine el hotel en cada caso. Se entenderá también como modificación la reducción en el número de habitaciones o de noches o el cambio de nombre del cliente.
- Este es el link para acceder a la página de anulación de tu reserva: [Tus Reservas](#)
- Gastos de anulación y modificaciones:
 

Anulación o modificación entre el 05/04/2020 00:00:00 y el 13/04/2020 23:59:00	USD 634.46
--	------------
- La no presentación en el hotel supone un 100% de gastos.

- (v) correo electrónico del 17 de marzo de 2020 remitido por [REDACTED] como respuesta al denunciante, en el cual se informó que según las políticas de cancelación del hotel, las anulaciones de reserva se llevarían a cabo sin penalidad hasta antes del 3 de abril de 2020:

[REDACTED] >  
 Responder a: Hoteles A [REDACTED]  
 Para: n [REDACTED] 20@gmail.com

17 de marzo de 2020, 15:53

Estimado Cliente,

M-CPC-05/0

Tal y cómo indica el correo que nos envía, según las políticas de cancelación de su hotel:

INST

- Gastos de anulación y modificaciones:
 

Anulación o modificación entre el 05/04/2020 00:00:00 y el 13/04/2020 23:59:00	USD 634.46
--	------------



- (vi) correo electrónico del 21 de marzo de 2020, enviado por el señor [REDACTED] a [REDACTED] en el cual informó que había cancelado la reserva por servicio de hotel y solicitó información acerca del reembolso de los US\$ 1 211,42 pagados;
- (vii) correo electrónico del 21 de marzo de 2020 enviado por [REDACTED] en respuesta al denunciante, en el cual le informó que la devolución de lo abonado se realizaría en un plazo de 45 a 60 días hábiles:

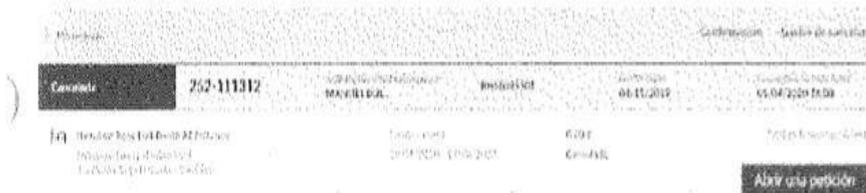
[REDACTED] >  
Responder a: [REDACTED] >  
Para: [REDACTED]@gmail.com

21 de marzo de 2020, 11:24

Estimado Cliente,

La cancelación figura sin gastos. Debido a la coyuntura, el plazo de devolución puede demorar de 45 a 60 días hábiles.

Le notificaremos por este medio.



- 14. De los medios probatorios se aprecia que, conforme a las condiciones de la reserva de alojamiento en el Hotel *Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5\** realizada a través de [REDACTED], si esta era cancelada antes del 3 de abril de 2020 no se aplicaría penalidad.
- 15. Además, se advierte que el denunciante canceló su reserva el 21 de marzo de 2020, y que, en respuesta a su solicitud, [REDACTED] le informó que el reembolso se llevaría a cabo en un plazo de 45 a 60 días hábiles, esto es, como máximo el 27 de mayo de 2020, situación que evidencia que contrariamente a lo indicado por [REDACTED], el señor [REDACTED] gestionó el reembolso directamente con dicha empresa y no con el *Hotel Iberostar Rose Hall Beach All Inclusive 5\**.
- 16. En su recurso de apelación, [REDACTED] indicó no realizó el reembolso por falta de personal y que para realizarlo era necesario que el denunciante le comunicara su cuenta bancaria.
- 17. Sobre el particular, este Colegiado considera que la falta de personal por parte de [REDACTED] no lo exime de su responsabilidad de atender la solicitud de reembolso del señor [REDACTED] más aún si se comprometió a ello.



18. Asimismo, se advierte que, a la fecha de la presentación de la denuncia, el señor [REDACTED] ya había consignado una cuenta en la cual debía llevarse a cabo dicho reembolso.
19. En atención a lo expuesto, corresponde **confirmar** la Resolución Final N° 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020 que resolvió sancionar a [REDACTED] por infracción al artículo 19 del Código.

**Sobre la sanción, la medida correctiva, el pago de costas y costos, así como la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi**

20. Finalmente, atendiendo a los argumentos expuestos y considerando que [REDACTED] no ha fundamentado su apelación, respecto a los extremos venidos en grado, correspondientes a la sanción impuesta, la medida correctiva, el pago de costas, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; este Colegiado asume como propias las consideraciones de la recurrida sobre dichos extremos, en virtud de la facultad establecida en el artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>5</sup>. En consecuencia, corresponde confirmar la resolución apelada en los mencionados extremos

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: CONFIRMAR** la Resolución Final N° 1195-2020/PS1 del 27 de noviembre de 2020, emitida por el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1, en los extremos que:

- (i) **SANCIONÓ** a [REDACTED] con 1,94 Unidad Impositiva Tributaria por infracción al artículo 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que no cumplió con reembolsar al señor [REDACTED] el valor correspondiente al servicio de hospedaje contratado, dentro del plazo ofrecido;
- (ii) **ORDENÓ** a [REDACTED] en calidad de medida correctiva que en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada dicha resolución final, cumpla con devolver al señor [REDACTED] la suma ascendente a US\$ 1 211,42 en la cuenta bancaria señalada por el denunciante en su denuncia;
- (iii) **ORDENÓ** a [REDACTED] el pago de las costas y costos del procedimiento; y,
- (iv) **DISPUSO** la inscripción de [REDACTED] en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI.

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**

**Artículo 6.- Motivación del Acto Administrativo.**

6.2 Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2  
SEDE CENTRAL  
Expediente N° 1216-2020/PS1

**SEGUNDO:** Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y agota la vía administrativa, por lo que solo puede ser cuestionada en vía de proceso contencioso administrativo ante el Poder Judicial<sup>6</sup>.

**Con la intervención de los Comisionados<sup>7</sup>: Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta<sup>8</sup>, Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Karina Rocío Montes Tapia.**



Firmado digitalmente por MANSEN  
ARRIETA Claudia Antoinette FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 22.02.2021 14:10:43 -05:00

**CLAUDIA ANTOINETTE MANSEN ARRIETA**  
**Presidenta**

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 058-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF<sup>9</sup>.

- <sup>6</sup> **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**  
**Artículo 125.- Competencia de los órganos resolutorios de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor**  
(...)  
La Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi o la comisión con facultades desconcentradas en esta materia, según corresponda, constituye la segunda instancia administrativa en este procedimiento sumarísimo, que se tramita bajo las reglas establecidas por el presente subcapítulo y por la directiva que para tal efecto debe aprobar y publicar el Consejo Directivo del Indecopi.  
La resolución que emita la correspondiente Comisión agota la vía administrativa y puede ser cuestionada mediante el proceso contencioso administrativo.
- <sup>7</sup> De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.
- <sup>8</sup> De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.
- <sup>9</sup> **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 058-2008-PCM**  
**Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital**  
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

218

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Borja, 17 de Mayo del 2021

**MEMORANDUM N° 001126-2021-CC2/INDECOPI**

A : **CARLA MARIA CONSUELO REYES FLORES**  
Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos 1

DE : **EDWIN GABRIEL ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N 2

ASUNTO : Devolución de expedientes resueltos

Me dirijo a usted a fin de saludarla y a la vez remitirle junto al presente, los expedientes que se detallan en la relación adjunta, los mismos que han concluido su procedimiento en la Comisión de Protección al Consumidor N° 02.

Atentamente,

**EDWIN GABRIEL ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N 2

7 MAY 2021

EDWIN RAMOS

218

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Borja, 17 de Mayo del 2021

**MEMORANDUM N° 001126-2021-CC2/INDECOPI**

A : **CARLA MARIA CONSUELO REYES FLORES**  
Jefe del Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos 1

DE : **EDWIN GABRIEL ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N 2

ASUNTO : Devolución de expedientes resueltos

Me dirijo a usted a fin de saludarla y a la vez remitirle junto al presente, los expedientes que se detallan en la relación adjunta, los mismos que han concluido su procedimiento en la Comisión de Protección al Consumidor N° 02.

Atentamente,

**EDWIN GABRIEL ALDANA RAMOS**  
Secretario Técnico de la Comisión de Protección al Consumidor N 2

7 MAY 2021

EDWIN RAMOS