



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 919-2016/CC2-INDECOPI**

**PRESENTADO POR
TIFFANY ROXANA RODRIGUEZ RAMOS**

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

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE
DERECHO

INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

MATERIA : **IDONEIDAD DEL SERVICIO.
MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O
ENGAÑOSOS.**

ENTIDAD PÚBLICA : **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA
COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA
PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI**

EXPEDIENTE N° : **N° 919-2016/CC2-INDECOPI**

DENUNCIANTES : **CÉSAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
JULI MIRIAM CUYO BASURCO.**

DENUNCIADO : **BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A**

BACHILLER : **TIFFANY ROXANA RODRIGUEZ RAMOS**

CÓDIGO : **2008203475**

LIMA – PERÚ

INDICE

HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIANTE	Pág. 03
HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIADA	Pág.07
IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL CASO.	Pág. 11
POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.	Pág. 18
CONCLUSIONES	Pág. 27
BIBLIOGRAFÍA	Pág. 30
ANEXOS	

HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIANTE:

Los denunciantes argumentan que el día 25 de junio de 2016 la Empresa Blue Marlín Beach Club S.A (Multivacaciones Decameron), los invitó a participar de un almuerzo en el cual se les iba a explicar las promociones que tendría la empresa para vacacionar; la reunión se suscitó en un ambiente con música a alto volumen por lo que era imposible escuchar claramente lo que se les ofrecía a los denunciantes.

Los denunciantes, indican que al inicio de la reunión se presentó uno de los colaboradores de la empresa dando a conocer el motivo de la reunión, explicando los hoteles que tenían y resaltando que la promoción ofrecida sólo se estaría dando ese día, *empleando en varias oportunidades la palabra “hoy”*; tratando de persuadirlos para que acepten lo que aún no sabían que era lo que se les ofrecía realmente.

Del mismo modo, señalan que posteriormente dicho colaborador llamó a otra persona para que les explique en que constaba la promoción ofrecida; ésta colaboradora según indican los denunciantes era insistente con su propuesta, diciéndoles que debían firmar ese mismo día (*empleando nuevamente en varias oportunidades la palabra “hoy”*) y que perdería la promoción si no firmaban en ese momento. Cabe resaltar, que en el ambiente los denunciantes se sentían aturdidos por el alto volumen de la música, lo que no dejaba concentrarse en lo que les estaba ofreciendo la colaboradora de la empresa.

Al respecto, se debe resaltar que en el momento en que la sociedad conyugal decidió evaluar a solas lo ofrecido por la colaboradora de la empresa respecto a la promoción ofrecida, los abordó otro colaborador a seguir presionándolos para que firmen el contrato; es así que al final los denunciantes ante la presión dada decidieron aceptar la promoción, pero al momento de realizar la firma de El Contrato los colaboradores de la empresa les solicitaron a los denunciantes su tarjeta de crédito para realizar el cobro de dinero por el programa vacacional

que iban a adquirir; dicho cobro en un primer momento fue anulado, ya que los colaboradores de la empresa cometieron el error de cobrar el monto en soles, puesto que el pago debería ser cobrado en dólares; así que tan pronto se dieron cuenta del error se realizó el extorno del dinero y se volvió a realizar el cobro respectivo en dólares.

En el momento en que los colaboradores de la empresa les dieron El Contrato a los denunciados, éstos no tuvieron el tiempo necesario para poder leerlo detenidamente ya que en todo momento fueron presionados por los colaboradores de la Empresa para que lo firmen, así como aturcidos por el alto volumen del ambiente; todo ello comprobado en la grabación realizada por el colaborador que verificó la firma de El Contrato.

Al momento que los denunciados salieron del local aturcidos por el volumen alto del ambiente y reflexionando sobre la decisión que habían sido inducidos a tomar, se dieron cuenta que dentro de El Contrato que habían firmado existía una cláusula (décimo primera) en la cual se establecía el incumplimiento de El Contrato, la penalidad existente; así como el documento de libre protesta, documento que los colaboradores omitieron mencionar en la explicación dada al momento de ofrecer la promoción del Programa Vacacional a los denunciados.

Una hora después de suscitados los hechos, los denunciados solicitaron verbalmente la anulación de El Contrato así como el extorno del dinero cobrado por parte de La Empresa; a lo que los colaboradores indicaron que no se podía realizar dicha anulación, ya que se había cerrado el sistema y que en todo caso dicho procedimiento debía de realizarse en su sede principal en la ciudad de Lima.

Al día siguiente, el 26 de junio de 2016 se entregó la carta solicitando la anulación de El Contrato y la devolución del dinero, documento que fue recibido por la señorita Nidia Blanco; asimismo los denunciados enviaron un correo electrónico a la empresa haciéndole de conocimiento lo indicado en la solicitud.

Antes los hechos suscitados, los denunciados recibieron la llamada de la empresa manifestándoles que ya se había realizado la firma de El Contrato y que no se podría realizar el extorno del dinero a pesar de haber solicitado la anulación de El Contrato una hora después de firmarlo.

Por último, el día 27 de junio de 2016 los denunciados enviaron una Carta Notarial a la empresa Blue Marlín Beach Club S.A con sede principal en la ciudad de Lima, la cual fue entregada el día 05 de julio de dicho año.

Medios Probatorios:

- ✓ Contrato PMO2 firmado el 25 de junio de 2016 por el monto de \$2,400.00 dólares americanos.
- ✓ Documento de Libre Protesto.
- ✓ Carta solicitando la anulación del contrato PMO2, sellado y firmado por el representante de la empresa Blue Marlín Beach Club S.A.
- ✓ Boleta de pago por derechos administrativos realizado a la empresa Blue Marlín Beach Club S.A., por el monto de \$400 dólares americanos.
- ✓ Copia de los Boucher del banco BCP, cancelado a la empresa Blue Marlín Beach Club S.A., por el monto de \$2,800 dólares americanos.
- ✓ Correo electrónico enviado a la empresa Blue Marlín Beach Club S.A.
- ✓ Copia de la carta notarial entregada a las oficinas de la empresa Blue Marlín Beach Club S.A en Lima.

HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR LA PARTE DENUNCIADA:

La Empresa Blue Marlín Beach S.A, en su escrito de alegatos presentado el 24 de febrero de 2017, ha argumentado que La Comisión debe analizar la denuncia interpuesta bajo el concepto de consumidor razonable; asimismo ha señalado que con fecha 25 de junio de 2016 suscribió el Contrato N° PMO2 (en adelante “El Contrato) con los denunciantes, con el objeto de que éstos adquieran un Programa Vacacional denominado MULTIVACACIONES DECAMERON, tal como se señala en la cláusula primera de El Contrato.

El Programa Vacacional, consistía en la adquisición de una cantidad determinada de unidades incorpóreas denominadas “DECAS”, las cuales serían redimidas por noche de alojamiento hotelero en los términos y condiciones establecidas dentro de El Contrato y en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operaciones del Programa, conforme a lo dispuesto en la cláusula primera de El Contrato.

Asimismo, señalan que como producto de la transacción comercial efectuada, los denunciantes adquirieron un Programa Vacacional de **ochenta (80) decas** por año calendario, realizando un total de **mil seiscientas (1600) decas** durante 20 años; el mismo que obligaba económicamente a los denunciantes con lo siguiente:

1. US\$ 2,400.00 (Dos Mil Cuatrocientos y 00/100 Dólares Americanos), conforme lo dispuesto en el literal (a) de la Cláusula Octava de El Contrato.
2. US\$ 5,600.00 (Cinco Mil Seiscientos y 00/100 Dólares Americanos), que serían entregados por los denunciantes en treinta y seis (36) entregas iguales mensuales y consecutivas de US\$ 155.56 (Ciento Cincuenta y Cinco y 56/100 Dólares Americanos) a partir del 20 de setiembre de 2016, conforme a lo dispuesto en el literal (b) de la Cláusula Octava de El Contrato.

3. US\$ 400.00 (Cuatrocientos y 00/100 Dólares Americanos), como derechos de afiliación al programa, conforme a lo dispuesto en el literal (a) del párrafo 1 de la Cláusula Octava de El Contrato.
4. US\$ 72.00 (Setenta y Dos y 00/100 Dólares Americanos), como cuota anual de operación del programa conforme a lo dispuesto en el literal (b) del párrafo 1 de la Cláusula Octava de El Contrato.

Se debe precisar que lo mencionado en el numeral 2 del párrafo precedente, quedó plasmado dentro de El Pagaré N° PMO2 (en adelante “El Pagaré”), el cual fue emitido de acuerdo a lo prescrito en el párrafo 2 de la cláusula octava de El Contrato.

Asimismo, La Empresa es enfática en señalar que dentro de El Contrato, se señalaba que la adquisición del Programa Vacacional consiste en la adquisición de “DECAS”, las mismas que pueden ser redimidas por noches de alojamiento hotelero, en los términos y condiciones establecidos en El Contrato y en el Reglamento de Condiciones de Uso y Operación del Programa; tal como lo señala la Cláusula Primera a continuación:

*“PRIMERA: Objeto. En virtud del presente contrato **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se obliga(n) a comprar y **LA SOCIEDAD** se obliga a vender **EL PROGRAMA** vacacional denominado **MULTIVACACIONES DECAMERON**, el cual consiste en la adquisición de una cantidad de terminada de unidades incorporales denominadas **DECAS** que serán redimidas por noches de alojamiento hotelero, en los términos establecidos en el presente Contrato y en el Reglamento de Condiciones de Uso y Operación del Programa adjunto”.*

Con escrito de fecha 06 de julio de 2016, el mismo que fue complementado con el escrito de fecha 12 de octubre de 2016, los denunciantes interpusieron su denuncia ante el Instituto

Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad (en adelante INDECOPI), por ello, el 02 de diciembre de 2016, La Empresa fue notificada con la Resolución N° 02 de fecha 10 de noviembre de 2016; mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección N° 02 del INDECOPI (en adelante “La Comisión”), admitió a trámite la denuncia interpuesta otorgándoseles un plazo de cinco (05) días hábiles a efectos de que presenten sus descargos en relación a los hechos imputados, los que se detallan a continuación:

- ✓ Por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 59° del Código, en tanto La Empresa le habría negado la anulación del Contrato y el extorno del monto pagado cuando los denunciantes lo solicitaron.
- ✓ Por presunta infracción de los artículo 18° y 19°, en tanto La Empresa
 - a. Habría realizado el cobro correspondiente a sus servicios, previamente a la suscripción de El Contrato.
 - b. No habría atendido su solicitud de gestión cursada mediante carta del 26 de junio de 2016, mediante la cual, los denunciantes requerían la anulación de El Contrato y la devolución del dinero.
- ✓ Por presunta infracción al literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2 del Código, en tanto La Empresa:
 - a. No habría informado a los denunciantes sobre la existencia de El Pagaré.
 - b. No habría proporcionado información relevante a los denunciantes sobre el Reglamento de Viajes que se indica en El Contrato.
- ✓ Por presunta infracción de los artículo 58.1° del Código, en tanto La Empresa:
 - a. No habría permitido a los denunciantes oír con claridad los términos del Programa Vacacional debido al alto volumen de su establecimiento.
 - b. No habría brindado a los denunciantes el tiempo suficiente para revisar El Contrato.

c. Habría insistido y presionado a los denunciados en todo momento, ello con la finalidad de que suscriban El Contrato.

- ✓ Por presunta infracción al artículo 49° del Código, en tanto La Empresa habría incluido en El Contrato las cláusulas décimo primera y décimo tercera, las cuales calificarían como abusivas.

Con fecha 07 de diciembre de 2016, la Empresa Blue Marlín Beach Club S.A, debidamente representada por su apoderado el señor José Manuel Guerra Caballero se apersonó al procedimiento administrativo, solicitando una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales para presentar sus descargos contra la denuncia interpuesta en su contra.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL CASO

El hecho denunciado en el presente caso, tuvo lugar bajo la vigencia de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, Decreto Legislativo N° 807 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571.

Por consiguiente, en la denuncia interpuesta por la sociedad conyugal conformada por el Sr. Cesar Augusto Camacho Carranza y la Sra. Juli Miriam Cuyo Basurco ante el INDECOPI, se alegaba que la Empresa Blue Marlín Beach S.A se habría negado a la anulación de El Contrato N° PMO2, así como el extorno del dinero pagado por el servicio ofrecido, también indicaban que La Empresa no habría proporcionado información relevante al momento de tomar la decisión para la firma de El Contrato.

Al respecto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 encargada del caso, debió de determinar si La Empresa denunciada habría infringido en los artículos 18°, 19°, en relación a la idoneidad y las obligaciones de los proveedores al momento de ofrecer el servicio adquirido; o si por el contrario, si sólo habría constituido una transgresión en los artículos 58° y 59° del Código de Protección y Defensa al Consumidor en relación a la protección a los consumidores sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos por parte de los proveedores.

Ahora bien, el Código de Protección y Defensa del Consumidor en el artículo 59° establece que en aquellos casos en que los consumidores hayan sufrido algún tipo de práctica comercial agresiva o engañosa previsto en el artículo 58° de El Código, corresponde al proveedor (en este caso La Empresa), el devolver o restituir al consumidor de forma inmediata las prestaciones pactadas dentro del contrato de consumo celebrado entre las partes, todo ello, en atención al derecho de restitución.

No obstante, los artículos 18° y 19° de El Código establecen que en el marco de una relación de consumo se impone al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas conforme lo esperado por el 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 (...).

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.”

Al respecto, el deber de idoneidad debe ser entendido como la obligación de brindar productos que correspondan a las características ofrecidas y aquellas esperadas por el consumidor. Los medios jurídicos – reparación, reposición y devolución del dinero – que los proveedores puedan ofrecer, constituyen únicamente soluciones residuales ante una infracción al deber de idoneidad que ya se ha consumado. (Deber de Idoneidad, 2013)

Asimismo, (Arturo Merino Acuña, 2007) señala que en “EN el Perú el concepto de idoneidad tiene un alcance mucho más amplio que el de su predisposición normativa, ello gracias a la jurisprudencia administrativa del INDECOPI. De esta manera, se habla de idoneidad como un deber del proveedor al celebrar un contrato con los consumidores, como una garantía otorgada al consumidor derivada de su responsabilidad contractual, o incluso como una característica necesaria del bien. En el caso de la conformidad o idoneidad por regla general el proveedor es quien promete y responde por ese bien desde que lo pone en el mercado y la conformidad del mismo está siempre dentro de su esfera de actuación.”

(Brito Filomeno, 1996) Sobre el derecho del consumidor, se ha sostenido que “(...) tiene carácter interdisciplinario, es decir la intervención de varias áreas del derecho. El hecho de que los intereses de los consumidores ofrezcan una diversa naturaleza en cada uno de los momentos del proceso económico (producción, transporte, comercialización, oferta, venta y post venta y consumición o utilización) explica el carácter pluridisciplinario de la tutela jurídica del consumidor, por cuanto que la naturaleza de las normas jurídicas protectoras de los intereses de los consumidores varía en cada uno de esos momentos del proceso económico, normas civiles, mercantiles, administrativas, económicas, penales, procesales de policía, de mercado, etc)”.

Asimismo se debe precisar, que para (Amaya Ayala, 2008) una adecuada protección al consumidor importa corregir y moderar el estatus de desproporción (o de partnership desigual) que se suele contraponer entre el público de los consumidores y pequeños empresarios, frente al complejo económico productivo. Es decir, sería necesario optar por las posiciones del particular “débil”, o sea aquel que sufre influencias que lo someten a una condición de sujeción frente ‘al poder privado’ o de otros particulares en posición dominante; situaciones que el consumismo, como hemos visto, buscó enfrentar, pero que aún subsisten y han encontrado en nuestros tiempos de globalización un momento histórico apto para consolidarse.

Otro punto que La Comisión debió analizar, es si La Empresa vulneró o no el derecho a la información que tenía la sociedad conyugal respecto a los términos ofrecidos dentro del contrato de consumo, así como el resumen de las obligaciones principales plasmadas dentro del documento denominado “Verificación de los Términos del Contrato”.

Por otra parte, La Empresa ha manifestado que siempre ha procedido a entregar toda la información necesaria a sus invitados, a la vez que cumple con sus requerimientos de información a través de las absoluciones de consulta que sean formuladas; para lo que brindan herramientas como el modelo de contrato a solicitud y el resumen de las principales obligaciones del mismo, denominado “Verificación de los Términos del Contrato”, el cual es revisado por el cliente; también han señalado que los denunciados contando con toda la información relevante en su poder y manifestando su voluntad de adquirir el Programa Vacacional, procedieron a suscribir los documentos y a cancelar los montos correspondientes a lo ofrecido; manifestando así, haber cumplido con el deber de idoneidad, no habiendo infringido en lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.

Debo precisar, que el Código de Defensa y Protección al Consumir dentro del literal b) del numeral 1 del artículo 1°, señala lo siguiente:

Artículo 1.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios” (...).

Sobre el particular, es preciso indicar que si bien el Código en su artículo V numeral 1, Principio de Soberanía del Consumidor, fomenta la toma de decisiones libres e informadas de los consumidores al adquirir un producto o contratar un servicio, lo cierto es que tal libertad se encuentra condicionada a la política social y económica del Estado, enmarcada en el artículo 65° de la Constitución. Asimismo, es necesario mencionar que el referido principio, se encuentra estrechamente ligado al Principio de Protección Mínima, el cual prescribe que el Código no impide que las normas sectoriales puedan dispensar un nivel de protección mayor, por ello, la libertad de contratación en una relación de consumo no es irrestricta, sino que encuentra su límite en aquellas disposiciones contenidas en la Constitución y las leyes. (Principio de Soberanía del Consumidor y Principio de Protección Mínima, 2014)

Así también, respecto a la idoneidad de información, se ha sostenido que: Comúnmente se dice que idoneidad e información son dos caras de la misma moneda, sin embargo, justamente los que defienden esta posición centran la tutela del consumidor en el paradigma del consumidor razonable y en la información como único medio de protección del adherente en la economía de mercado, Esta visión es sesgada, y aunque se muestre como inminente técnica tiene un innegable contenido ideológico al pretender instaurar un tipo de consumidor a la medida de las necesidades del mercado. (...) el consumidor siempre está influenciado por factores sociales y elementos externos que determinan su elección en el mercado, por lo tanto, no puede en todos los casos “maximizar su riqueza”, por ello, la idoneidad va más allá de lo que en esencia informa el proveedor o, incluso, la mera publicidad, a ello se agregan aquellos elementos como la marca, la costumbre comercial, las circunstancias personales de los contratantes la posición de mercado, expectativas razonables creadas en el consumidor, etc. (Espinoza Espinoza, 2004)

De igual importancia, La Comisión tuvo que analizar si a los denunciados le correspondía o no la devolución de los montos pagados por la adquisición del Programa Vacacional ofrecido

por La Empresa; ya que como se indicó párrafos precedentes, estos fueron expuestos a métodos comerciales agresivos o engañosos para la suscripción de El Contrato.

(...) Al respecto, es preciso indicar que la diligencia de inspección es uno de los pocos instrumentos legales de los que la autoridad administrativa, puede servirse a efectos de constatar los hechos materia de denuncia. En efecto, es el medio probatorio fidedigno e idóneo por excelencia que posee para verificar las infracciones cometidas por los administrados de manera presencial en el local inspeccionado, levantando, una vez finalizada la diligencia, el acta correspondiente. De presentar el proveedor alguna objeción contra lo consignado en el acta tiene el derecho de formular observaciones y que estas consten en el documento. (Inspección Administrativa como Medio Probatorio, 2013).

En ese mismo contexto, debo precisar que la actividad inspectiva o de supervisión es una de las herramientas que tiene la administración pública para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los administrados; es así que se puede decir, que la inspección por tener la característica de verificar *in situ*, da fe de los hechos advertidos por la autoridad; teniendo un valor probatorio importante dentro del procedimiento.

Del mismo modo, debo señalar que claramente se observa que los denunciados fueron sometidos por parte de La Empresa a métodos comerciales agresivos y engañosos; por lo tanto considero que sí le correspondía la restitución de lo pagado por el Programa Vacacional, todo esto, de acuerdo a lo estipulado en los artículos 58 y 59° del Código, tal como se indica a continuación:

“Artículo 58.- Definición y alcances

El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivo o engañoso implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma

significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

- a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.*
- b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.*
- c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.*
- d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.*

Artículo 59.- Derecho a la restitución

El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 58°, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada (...).”

En el presente caso, la Comisión destacó la importancia del derecho a la protección de los intereses económicos dentro de la diversa gama de derechos que el Estado reconoce a los consumidores, en tanto puede llegar a representar una afectación en el presupuesto y el patrimonio de los ciudadanos, materializada a través de métodos comerciales coercitivos, cláusulas abusivas u otras prácticas que tengan consecuencias directas e indirectas en la economía de los usuarios. Así, la afectación a los intereses económicos de los consumidores, no se produce solamente ante la configuración de algunos de los supuestos detallados en el artículo 1.1° literal c) de El Código, sino que podría materializarse a través de otras conductas que afecten, en la misma medida, los derechos de los consumidores. (Importancia de la Protección de Derechos Económicos, 2013)

Por último, La Comisión debió de considerar que lo imputado por los denunciante no ha vulnerado el derecho de defensa de la Empresa Blue Marlín Beach S.A en el presente procedimiento.

En principio, debe precisarse que el artículo 197° del Código Procesal Civil – norma supletoria a los procedimientos de naturaleza administrativa como el presente – establece el deber por parte del juzgador de valorar todos los medios probatorios de manera conjunta; sin embargo, faculta al mismo a consignar en su pronunciamiento únicamente aquellas valoraciones esenciales y determinantes que fundamentan su decisión. (Valoración de Medios Probatorios, 2014).

POSICION FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURIDICOS IDENTIFICADOS

En relación al presente caso con fecha 20 de junio de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor N° 02 emitió la Resolución Final N° 993-2017/CC2, luego de analizar los hechos resolviendo lo siguiente:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlín Beach Club S.A. por presunta infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría informado a los consumidores sobre la existencia del documento denominado “Pagaré N° PMO2 Libre de Protesto”.

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlín Beach Club S.A. por infracción a los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no proporcionó información relevante a los consumidores sobre el Reglamento de Viajes que se indica en el contrato.

TERCERO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlín Beach Club S.A. por infracción al artículo 58.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no permitió a los denunciantes oír con claridad los términos del programa que se ofrecía debido al alto volumen de su establecimiento.

CUARTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlín Beach Club S.A. por presunta infracción al artículo 58.1° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor:

- ✓ No habría brindado a los consumidores el tiempo suficiente para revisar el contrato;
- ✓ Habría insistido y presionado a los denunciantes en todo momento, ello con la finalidad de que suscriban el contrato de afiliación a su programa.

QUINTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlín Beach Club S.A. por presunta infracción al artículo 59° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado negó la anulación del contrato y el extorno del monto pagado, cuando los denunciantes lo solicitaron.

SEXTO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlín Beach Club S.A. por presunta infracción al artículo 49° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incluido en el Contrato de Compraventa N° PMO2 las cláusula décima primera y décima tercera, la cual calificarían como abusivas.

SEPTIMO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlín Beach Club S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado:

- ✓ Habría realizado el cobro correspondiente a sus servicios, previamente a la suscripción del contrato.
- ✓ No habría atendido su solicitud de gestión cursada mediante carta del 26 de junio de 2016, mediante la cual, los denunciantes requerían la anulación del contrato y la devolución de su dinero.

OCTAVO: Ordenar a Blue Marlín Beach Club S.A. como medida correctiva que plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- ✓ Cancelar el Contrato de Compraventa N° PMO2 y el Pagaré PMO2;
- ✓ Devolver la totalidad de los importes pagados por la Sociedad Conyugal por la adquisición del programa vacacional.
- ✓ Implemente los mecanismos necesarios para informar de forma oportuna a los consumidores el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional, esto es, antes de la suscripción del contrato.
- ✓ Implemente un formato sobre la verificación de los términos contenidos en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional;
- ✓ Habilitar una habitación especial sin bulla para que sus consumidores puedan acceder a fin de leer los términos y condiciones del contrato.

En relación a lo resuelto por la Comisión en la Resolución Final, debo indicar que me encuentro de acuerdo; ya que la Empresa no proporcionó en su momento la información de forma clara, sencilla y relevante a los denunciantes tal y como lo establece los artículo 1° y 2° de El Código, cuando los denunciantes adquirieron los servicios que ofrecían dentro del Programa Vacacional ofertado.

Nuevamente, debo resaltar lo establecido en el artículo 2° de El Código, el cual indica que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para que éste pueda tomar una decisión adecuada respecto al producto ofrecido, así como para efectuar un uso o consumo adecuado del mismo; la misma que debe ser veraz suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.

De otro lado, en lo relativo al proveedor y su responsabilidad por la idoneidad y calidad del producto o servicio, se ha señalado que: El consumidor elige una determinada calidad de acuerdo a sus particulares intereses a satisfacer, mientras que los proveedores ofrecen las calidades que se les demanda. Al respecto, la normativa de protección al consumidor no impone al proveedor el deber de brindar un determinado nivel de calidad en los productos o servicios que comercializa. En este aspecto, es, finalmente, el mercado quien la determina. Sin embargo, el proveedor si tiene el deber de cumplir con el nivel de calidad a que se comprometió en su oferta. Los productos o servicios deben responder a los usos y fines para los cuales fueron fabricados o ideados, de acuerdo a lo que esperarían un consumidor razonable; por tanto, el deber de idoneidad consiste en que el proveedor es responsable por la correspondencia entre la calidad ofertada y la calidad que recibe el consumidor en su adquisición. En ese sentido, los productos o servicios tienen una garantía implícita por la cual los proveedores responderán ante una eventual falta de idoneidad. (La garantía implícita) es la obligación de responder cuando el bien o servicio no es idóneo para los fines y usos previsibles para los que normalmente se adquieren o contratan estos en el mercado, debiendo considerarse para ello las condiciones en las cuales los productos fueron adquiridos o los servicios contratados. (Mariño López, 2001).

Los medios de prueba actuados dentro del procedimiento permitieron verificar a la Comisión que si bien es cierto La Empresa, luego de suscrito El Contrato entregó una copia del Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa a los denunciantes; no

obstante, dichos documentos no permitieron verificar que la información contenida haya sido puesta en conocimiento de los denunciados previo a la suscripción de El Contrato; precisando que dicha información resulta relevante para la adopción de una correcta decisión del consumidor al momento de adquirir el producto ofrecido.

Debo precisar también, que La Comisión consideró que la información contenida en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa constituyó información relevante para la adopción de una adecuada decisión de consumo, puesto que sólo a través del conocimiento de dicha información, un consumidor podría verificar la lista de hoteles que se encuentran afiliados al programa, las condiciones para el uso del programa vacacional y las tablas de conversiones de las llamadas “*DECAS*” que el consumidor debía de adquirir al momento de suscribir El Contrato; lo que le habría permitido al consumidor verificar el costo de su decisión de afiliación al Programa Vacacional y poder realizar una comparación de los beneficios ofrecidos por La Empresa en relación con otros programas vacacionales que se ofrecen en el mercado.

En este caso, claramente se observa una asimetría informativa, la cual implica la desproporción que se presenta en el mercado cuando una de las partes que interviene en una relación contractual no cuenta con la misma información que la otra sobre el producto o bien comercializado, motivo por el cual, la Ley establece la obligación que tiene los proveedores de brindar la mayor información posible; del mismo modo contempla la figura del consumidor razonable o también llamado consumidor diligente, a efectos de determinar la responsabilidad del proveedor, en la medida que éste no haya proporcionado la información necesaria respecto al bien o servicio o que dicha información no sea cierta.

En lo relativo a la asimetría informativa, se ha expuesto que es una característica intrínseca a cualquier transacción económica (e incluso a otros aspectos sociales), en tanto que siempre

en un intercambio de bienes y servicios habrá un actor mejor informado que otro. En efecto, dicho actor suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado, lo que genera que ciertas prácticas puedan distorsionar excepcionalmente el buen funcionamiento del mismo. La información es necesarias para dar mayor eficiencia al producto o servicio, es por ello que en el Derecho al Consumidor encontramos la desigualdad informativa y el establecimiento de un consumidor razonable para la determinación de la responsabilidad administrativa. (Nery Junior, 1998).

Asimismo, debo indicar que concuerdo con la decisión adoptada por la Comisión en el extremo que declaró **FUNDADA** la denuncia respecto a que La Empresa empleó métodos coercitivos y engañosos para la contratación por parte de los denunciantes del servicio ofrecido (Programa Vacacional), tales como fueron la música a alto volumen dentro del establecimiento, la coacción, hostigamiento y acoso por parte de los colaboradores de La Empresa para la firma de El Contrato; n hago hincapié en lo establecido en el artículo 58° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, el cual indica claramente que todo consumidor tiene derecho a la protección en contra de los métodos comerciales agresivos o engañosos, lo que implica que ningún proveedor puede llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras tales como el acoso, coacción, la influencia indebida o el dolo.

Asimismo, La Comisión pudo evaluar los medios de prueba correspondientes y evidenciar que mientras los denunciantes se encontraban dentro del establecimiento de La Empresa denunciada recibiendo la información relacionada a los términos y condiciones de El Contrato objeto del presente procedimiento; ésta fue expuesta a un ambiente el cual contenía elementos distractores que mermaron su capacidad de entendimiento respecto a la información que se les estaba proporcionando, lo que a su vez implicó la afectación de su libertad de elección.

Igualmente, concuerdo con lo resuelto con La Comisión respecto al extorno del monto pagado por los denunciados, el mismo que fue realizado antes de haberse celebrado El Contrato entre las partes, así como que se realice la anulación de éste; ya que los denunciados firmaron el documento en mención, prácticamente siendo coaccionados por los colaboradores de La Empresa.

Finalmente, estoy de acuerdo con la multa impuesta a la Empresa de **ocho (08) unidades impositivas tributarias** por la infracción cometida, respecto a que no se proporcionó la información relevante a los denunciados sobre el Reglamento de Viaje que se indica en El Contrato; así como el no permitir oír con claridad los términos del programa ofrecido y por haberse negado a realizar la anulación de El Contrato y el extorno del dinero pagado en el momento en que los denunciados lo solicitaron.

Ahora bien, con fecha 02 de febrero de 2018, la Sala Especializada en Protección al Consumidor en respuesta al recurso de apelación presentado por la Empresa Blue Marlín Beach S.A y en vista que los denunciados no realizaron ninguna apelación en contra de la Resolución N° 993-2017/CC2, en los extremos que resultaron desfavorables (punto I, IV, VI y VII del párrafo 3 de ésta Resolución), la Sala resolvió lo siguiente:

PRIMERO: Revocar la Resolución N° 993-2017/CC2 del 20 de junio de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores César Augusto Camacho Carranza y Juli Miriam Cuyo Basurto contra Blue Marlín Beach S.A por infracción de los artículo 1° 1 literal b) 1° numeral 1.1 literal b), 2.1 y 2.2 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al no haberse verificado que haya incumplido con poner a disposición de los denunciados el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa previa la suscripción del Contrato de Compraventa N°

PMO2. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y las medidas correctivas ordenadas por este extremo (...).

Al respecto, dicha Resolución indica que la Comisión en la Resolución Final N° 993-2017/CC2 efectuó un criterio erróneo en el extremo que declaró **FUNDADA** la denuncia contra La Empresa, por infracción de los artículos 1°.1 literal b) 2°.1 y 2°.2 del Código, al concluir que el Reglamento del Programa Vacacional ofrecido fue puesto a disposición de los denunciantes posterior a la firma de El Contrato; del mismo modo indican que La Comisión omitió valorar la grabación de la lectura del documento denominado Verificación de los Términos del Contrato, en el cual se hacía mención expresa de las condiciones establecidas en el Reglamento.

Sobre el particular, no estoy de acuerdo con lo resuelto en el punto expuesto por la Sala; ya que si bien se pudo entregar previamente a la firma de El Contrato el Reglamento de Términos y Referencia correspondiente al Programa Vacacional ofrecido, esto no significa que efectivamente los consumidores (en este caso los denunciantes), hayan podido acceder a toda la información relevante relacionada al producto, ni que se le haya dado una explicación adecuada de las condiciones y las tablas de conversión establecidas en el referido documento; puesto que, como se pudo comprobar en los audios presentados como medio de prueba por parte de La Empresa denunciada, se puede escuchar la música de fondo a alto volumen, lo cual a todas luces dificultó oír de manera clara y precisa a los denunciantes lo que los colaboradores de La Empresa les ofrecían en ese momento; del mismo modo, se escucharon aplausos estruendosos los cuales interrumpían la conversación entre la sociedad conyugal y los colaboradores.

Debo resaltar nuevamente, que a través de dicho medio de prueba también se puede evidenciar que mientras la sociedad conyugal se encontraba dentro del establecimiento de La

Empresa recibiendo información relacionada a los documentos mencionados previamente, ésta fue expuesta a un ambiente que contenía elementos distractores que eran innecesarios, tales como la música a alto volumen y los aplausos estruendosos; los que mermaron su capacidad de entendimiento respecto a la información que se le estaba siendo proporcionada y a su vez implicó la afectación de la libertad de elección de la sociedad conyugal.

Al respecto, debo indicar que (Principio de Transparencia, 2013) “De acuerdo al Tribunal Constitucional, el principio de transparencia establece que el Estado asegure que los proveedores generen una plena accesibilidad de información a los consumidores y usuarios respecto de los productos y servicios que les ofertan los proveedores”;

Asimismo, se ha expuesto que: (...) no es necesario establecer contractualmente una garantía para que el proveedor sea responsable por la falta de idoneidad. El deber de responder existe per se al haber comercializado el producto o servicio. Es pertinente precisar que la idoneidad se establece además de tener en cuenta los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la adquisición como son el lugar de compra, el precio, la información brindada a los vendedores consignada en el rotulado, la presentación del producto, entre otros, los cuales son elementos que definen el alcance de la garantía implícita (...) (Ferreyra, 1994)

CONCLUSIONES

1. Debo indicar, que la Comisión actuó de manera idónea al declarar FUNDADA la denuncia interpuesta por los denunciantes en contra de la empresa Blue Marlín Beach S.A, por la infracción cometida en contra del deber de idoneidad del servicio y por los métodos comerciales agresivos utilizados; puesto que, nuestro sistema de protección al consumidor busca tutelar los derechos de los consumidores, mediante la proscripción de aquellos métodos comerciales ilegítimos que impliquen , entre otras cosas, obligar al consumidor a asumir prestaciones no pactadas, condicionarlos a la adquisición de productos no requeridos o modificar sin su consentimiento las condiciones y términos en los que los servicios se contratan. (Protección al Consumidor ante los métodos comerciales coercitivos, 2012); tal como se acreditó en el procedimiento en relación al alto volumen de la música que se escuchaba en el establecimiento con la grabación presentada correspondiente al momento en que un representante de La Empresa denunciada brindó información y leyó a la sociedad conyugal los términos y condiciones de El Contrato de Multivacaciones objeto del procedimiento.
2. La Empresa incurrió en una falta grave al no consignar en ninguno de los documentos de manera expresa el Reglamento, el cual resulta relevante para la adopción de una correcta decisión de consumo por parte de los denunciantes, puesto que sólo a través del conocimiento de dicha información, un consumidor podría verificar la lista de hoteles que en ese momento se encontraban afiliados al programa vacacional ofrecido, las condiciones para el uso y las tablas de conversión de las *Decas* adquiridas; lo que debió permitir al consumidor verificar el costo de su decisión de afiliación al programa vacacional y poder realizar una comparación de

los beneficios ofrecidos por La Empresa denunciada en relación con otros programas vacacionales existentes en el mercado.

3. Cabe precisar que, que el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en su artículo 2°, numeral 2.1 establece que el proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios; asimismo en el numeral 2.4, establece que al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.
4. Por lo expuesto, debo precisar que los medios de prueba actuados en el procedimiento permitieron verificar que Blue Marlín, luego de suscrito El Contrato, entregó una copia del Reglamento mencionado, no obstante, éstos no permitieron verificar que la información contenida en dicho documento haya sido realmente dispuesta a conocimiento de los denunciantes de manera previa a la suscripción de El Contrato; en ese sentido, siendo un documento relevante para la adopción de una correcta decisión de consumo, éste resulta de sumo interés para los denunciantes, ya que como se ha precisado anteriormente, si los denunciantes hubieran estado informados de los documentos antes mencionados habrían podido realizar alguna comparación de los beneficios que ofrecía La Empresa denunciada en relación con otros ofrecidos en el mercado.
5. Respecto a la decisión adoptada por la Comisión en primera instancia en relación a la multa impuesta a La Empresa denunciada ascendente a ocho (08) UIT, considero que ésta pudo ser impuesta con mayor gravedad en relación con todas las infracciones cometidas por La Empresa en contra de la sociedad conyugal; del

mismo modo, considero que la disminución de la sanción impuesta por la Sala en la Resolución Final revocando la resolución primigenia e imponiendo a La Empresa una sanción de seis (06) UIT, no debió de ser reducida; o en su defecto debió de confirmarse la multa impuesta, ya que afecta el derecho de los denunciantes en el procedimiento.

6. Respecto al consumidor razonable se puede considerar como consumidor razonable o diligente, al que sin tener un nivel en especial de conocimiento mantuvo una actitud diligente al elegir ciertos productos considerando si éste podría satisfacer todas sus necesidades a diferencia de otros; es así que en lo que corresponde a un consumidor razonable, éste es considerado al que sin tener un nivel especial de conocimiento mantiene una actitud diligente a efectos de elegir de entre todas las ofertas posibles aquella que satisfaga del mejor modo posible sus necesidades, así mismo se considera consumidor razonable a los que antes de tomar decisiones de consumo, adoptan precauciones comúnmente razonables y se informan adecuadamente acerca de los bienes o servicios que les ofrecen los proveedores de tal manera que el consumidor razonable actúa en el mercado con la diligencia ordinaria con que se desenvuelve en la vida diaria (...)” (González Vaque, 2004)

BIBLIOGRAFÍA

1. AMAYA AYALA Leoni Raúl. (2008). “*Procedimiento por Infracción a la Ley de Protección al Consumidor*”. Lima: Gaceta Jurídica.
2. BRITO FILOMENO, Carlos (1996). “*Código de Defensa do Consumidor Comentado*”. Rio de Janeiro: Autores do Anteprojeto
3. ESPINOZA ESPINOZA, Juan (2004). “*Ley de Protección al Consumidor*”. Lima: Rhodas.
4. GONZÁLEZ VAQUÉ, Luis (2004) Artículo “*La noción de consumidor medio según la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las comunidades europeas*”. Revista de Derecho Comunitario Europeo Aflo 8. Núm. 17. Enero-Abril 2004.
5. HERNÁNDEZ HUAMAÑAHUI, Héctor (2011). “*El procedimiento administrativo trilateral: la administración como árbitro cuasi jurisdiccional*”. En: Manual de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Editorial Gaceta Jurídica, Lima.
6. MARIÑO LOPEZ Antonio. (2001). “*Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 24240*”. Buenos Aires: Lealtad Comercial.
7. MERINO ACUÑA Roger Arturo (2007). “*La Idoneidad del Producto y Servicio en la Ley de Protección al Consumidor*”. Lima: Gaceta Jurídica.
8. NERY J. (1998). “*En Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado*” por los Autores de Anteproyeto. Rio de Janeiro: Forense universitária.
9. TAPIA SORIANO, Luis. (2008) “*El acto registral en el registro de nacimiento ¿Acto jurídico privado o acto administrativo?*”. En: Diálogo con la Jurisprudencia, Tomo 172, Editorial Gaceta Jurídica, Lima.
10. VÁZQUEZ FERREYRA Ricardo (1994). “*En Torno al Concepto del Consumidor. Uruguay: IMPO*”.

124-2016/15

Indecopi
RECIBIDO



"Año de la conciliación del Mar de Grau"

Denuncia administrativa

2016 JUL -6 AM 11: 58

SUMILLA: DENUNCIA POR NO ANULACIÓN N° DEG 429
CONTRATO PMO2 Y NO DEVOLUCIÓN DE PARTES
DINERO \$2800 APORTADO A MOQUEGUA
EMPRESA BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A

SEÑORES INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI)

Yo, **Cesar Augusto Camacho Carranza**, con DNI 04654101, y **Juli Miriam Cuyo Basurco** con DNI 04650905, ambos con dirección domiciliaria en Ciudad del Pescador G-27, pampa Inalámbrica Provincia de Ilo, departamento Moquegua; a Ud., respetuosamente, digo:

En defensa de mis derechos de consumidor, presento denuncia para que se inicie el procedimiento administrativo de **ANULACIÓN DE CONTRATO PMO2 Y DEVOLUCIÓN DE DINERO (2800 DÓLARES AMERICANOS)** en contra de la Empresa Blue Marlin Beach Club S.A. quienes a su vez son representantes el grupo de hoteles Decameron y representada por el señor Julio Mario Gutierrez Medina, con domiciliado en Av Republica de Panamá 3505 piso 2 Distrito San Isidro - Lima; RUC: 20205605500; Inscrita en la partida electrónica: 12064923, en mérito a los siguientes fundamentos:

1. Detalle de lo sucedido.

El problema se suscita el sábado 25 de Junio del presente, en momentos que la empresa Blue Marlin Beach Club S.A. (Multivacaciones Decameron) aborda a nosotros, invitándonos a un almuerzo en la cual no iban a explicar sus promociones para vacacionar.

La reunión fue personalizada, el ambiente estaba con música a alto volumen por lo que no era posible escuchar claramente lo que nos informaban.

Al inicio se presentó muy amablemente una de las colaboradoras de la empresa Blue Marlin, dándonos a conocer el motivo de la reunión, empezó explicando los hoteles que tenían y en todo momento hacía resaltar que la promoción es solo **hoy**, escribiendo en varios papeles A4 que **hoy** es la promoción, que **hoy** se debe de aceptar, en todo el momento escribía **hoy** en la hoja, rayando y subrayando constantemente la misma hoja, posteriormente cambiaba otra hoja y continuaba haciendo lo mismo. En todo momento tratando de **persuadirnos psicológicamente** para que se acepte lo que aún no sabíamos que era realmente.

Posteriormente llamo a otra persona para que explique en que constaba la promoción, la condiciones del ambiente era aturdido por el alto volumen del equipo de sonido, ellos, era insistente con su propuesta, diciendo que: deberíamos **firmar hoy**, por que la propuesta se llamaba **hoy** y solo **hoy** se puede firmar; cuando decidimos conversar nos decía que no podemos salir porque perderíamos la promoción, que la firma debe darse **¡hoy ya!**, frase



que repetía constantemente, además repetía que yo tenía dinero, preguntaba a mi hijo y esposa que si les gustaría irse de viaje a diferentes lugares, consultaba a mi hijo que países le gustaría viajar y nos decía que, ~~deberíamos darnos la oportunidad de viajar junto, que el dinero no es todo y que deberíamos firmar ahora ¡ya!~~

El momento que decidimos pensarlo a solas en la mesa, llego otro colaborador que comenzó a realizarnos preguntas como: cuantos hijos teníamos; a donde aviamos viajado por vacaciones; cuanto gastábamos ~~cuando vacacionábamos; y no se retiró hasta que regreso el encargado de convencernos, y así sucedió en repetidas oportunidades, nunca nos dejaron solos para conversar, nos sentíamos **presionados a tomar la decisión que nos proponía.**~~ Al final aceptamos, es, en ese momento sin firmar el contrato ellos pidieron la tarjeta para realizar el cobro. En primer momento del cobro cometieron un error al cobrar en soles cuando la moneda era en dólares, tan pronto se dieron cuenta extornaron el dinero a mi cuenta y volvieron a realizar el cobro cambiando el tipo de moneda. No nos dieron tiempo para leer el contrato, todo el procedimiento se realizaba con apuro, con insistencia y presión. Finalmente un colaborador realizó la verificación leyendo un documento y grabándolo, solo realizaba preguntas que no se lograban entender en su totalidad, por el alto volumen del equipo de sonido. Ustedes pueden corroborar la forma como se dio, solicitando la grabación, donde se pueden escuchar el alto volumen que tenía el ambiente, además la persona que leía el documento tenía que acercar al grabador para que se escuche su voz entiendo.

Tan pronto salimos del local, aturdidos reflexionando sobra la decisión que nos habían inducido a tomar, nos dimos cuenta de la cláusula décimo primero (incumplimiento) del contrato y del documento de libre de protesto que nunca nos dijeron que existía, la cláusula décimo primero y el documento de libre protesto nos parece desnaturalizado.

Después de una hora de haber firmado el contrato, solicitamos verbalmente la anulación del contrato y el extorno del dinero, lo cual no accedieron dándonos a conocer que ya habían cerrado el sistema, y que la anulación del contrato debería realizarse por Lima, lo cual nos parece que actuaron de mala fe, ~~ya que cuando ellos erraron en el tipo de moneda si realizaron el extorno del dinero, pero cuando solicitamos verbalmente la anulación del contrato y el extorno del dinero no lo quisieron realizar.~~

Al día siguiente, el 26 de Junio a primera hora se entregó la carta, solicitando la anulación del contrato PMO2 y la devolución del dinero. El documento fue recibido por la señorita Nidia Blanco, que después de leerlo lo sello y firmo.

2. Detalle cronológico.

- 25 de Junio, somos abordados por representantes de la empresa Blue Marlin Beach Club S.A, se firma el contrato **PMO2** a 18:30Hrs depositando 2800 dólares americanos a la cuenta **CONS MULTIVACACION.**
- 25 de Junio, una hora después de la firma 19:30 se solicita verbalmente la anulación del contrato y el extorno del dinero, no fue aceptada.



- 26 de Junio se presenta la carta solicitando la anulación del contrato a la señorita Nidia Blanco, quien después de leerlo sello y firmo.
- 26 de Junio se envía un correo a la empresa haciendo conocer lo indicado en la solicitud, dirección del correo contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com, posteriormente se recibió llamadas de la empresa Blue Marlin Beach, informándonos que nosotros habíamos firmado y que no hay devolución, a pesar de haber solicitado la anulación una hora después de la firma del contrato.
- 27 de Junio se realiza una carta notarial (Notaria Insua ciudad de ILO) y se envía a las oficinas de Blue Marlin Beach Club S.A.
- 05 de Julio se recibe la carta notarial entregada a las oficinas de la empresa Blue Marlin Beach en la ciudad de Lima.

3. Medios Probatorios.

- Contrato PMO2 firmado el 25 de junio del 2016 (por 2400 dólares americanos).
- Documento de libre de protesto.
- Carta solicitando la anulación del contrato PMO2, sellado y firmado por representante de la empresa Blue Marlin Beach Club S.A
- Boleta de pago por derechos administrativos realizado a la empresa Marlin Beach Club S.A. (400 dólares americanos)
- Copia de los Boucher banco BCP cancelado a la empresa Blue Marlin Beach Club S.A (2800 dólares americanos)
- E-Mail enviado a la empresa Blue Marlin Beach Club S.A;
- Copia de la carta notarial entregada a las oficinas de la empresa Blue Marlin Beach Club S.A. en Lima.

POR LO EXPUESTO:

A UD. Pido dar al presente proceso el trámite que le corresponda conforme a ley.

Ilo, 06 de Julio del 2016

 Juli Miriam Cuyo Basurco
 DNI: 04650905
 Domicilio: Ciudad del Pescador G-27
 Ilo - Moquegua

 Cesar Augusto Camacho Carranza
 DNI: 04651701
 Domicilio: Ciudad del Pescador G-27
 Ilo - Moquegua

NOTARIAL BOULEVARD
ABOGADO - NOTARIO DE LIMA
ILLO - PERU
TEL. (01) 4617935

GARFEO
06-1605

"Año de la conciliación del Mar de Grau"

NOTARIA EDUARDO LAOS DE LAMA
CARTA NOTARIAL N° 23911
30 JUN. 2016

Solicito: Anulación de contrato PMO2 y devolución del dinero aportado, en un plazo no mayor a 24Horas

Este Documento no ha sido redactado en esta Notaria



Señor
Julio Mario Gutierrez Medina
Representante de la empresa Blue Marlin Beach Club S.A.
Quien a su vez represente el grupo de hoteles Decameron
Domicilio Av Republica de panamá 3505 piso 2 Distrito San Isidro - Lima

Presente. -

Nosotros, Cesar Augusto Camacho Carranza con DNI 04651701 y Juli Miriam Cuyo Basurco con DNI 04650905, ambos con domicilio en Ciudad del Pescador G-27 de la ciudad de Ilo, departamento de Moquegua, ante usted exponemos:

Que, el sábado 25 de junio del presente firmamos un contrato PMO2 lo cual, después de una hora mi esposa y yo solicitamos la anulación de dicho contrato por no tener claridad de lo firmado, **sobre todo, la cláusula 11 (Incumplimiento)** que me parece desnaturalizado, además no se tuvo la oportunidad de analizar en su totalidad el contrato ya que sus colaboradores pugnaban y acosaban para firmar ¡ya! La solicitud de anulación de contrato y extorno del dinero aportado, se realizó verbalmente, directamente a la señorita Nivia Blanco una hora después de la firma del contrato, es decir el mismo día 25 de junio, dicha solicitud verbal no fue aceptada, argumentado que ya habían cerrado el sistema y que ahora deberíamos enviar un documento a las oficinas de Lima.

El mismo 25 de Junio se redacta el documento y fue entregado el 26 de junio a primera hora a la señorita Nivia Blanco ya que el 25 ya no podía atender, también se envió vía correo a la oficina multivacaciones decameron (contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com).

Se adjunta: el documento entregado el domingo 26 de junio del presente donde se detalla los pormenores; copia de la boleta de pago de 400 dólares americanos por derechos de gastos administrativos que sumado a los 2400 dólares del contrato hacen los 2800 dólares americanos cancelados y se adjunta el baucher de pago.

Como comprenderá, no se usó ninguna de sus promociones ofertadas, por lo tanto solicito: la anulación del contrato PMO2 y la devolución total del dinero aportado (2800 dólares americanos) a la cuenta en \$ N° 385-32126019-1-91 del BCP en un plazo no menor a 24 horas.

Sin otro particular, quedo en espera de la aceptación de lo solicitado:

Atentamente:

Juli Miriam Cuyo Basurco

Juli Miriam Cuyo Basurco
DNI: 04650905
Domicilio: Ciudad del Pescador G-27
Ilo - Moquegua

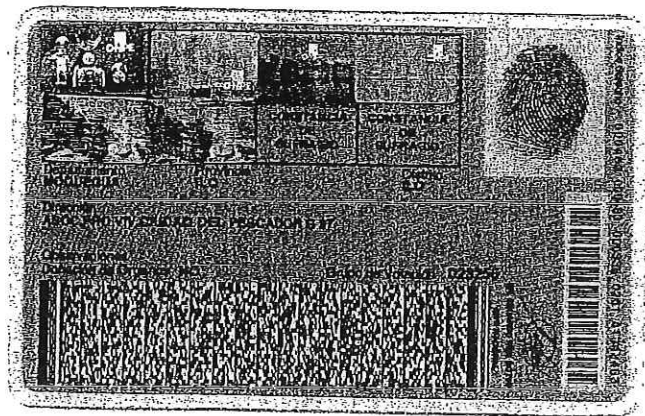


Ilo, 27 de Junio del 2016

Cesar Augusto Camacho Carranza
Cesar Augusto Camacho Carranza
DNI: 04651701
Domicilio: Ciudad del Pescador G-27
Ilo - Moquegua

NOTARIA LAOS DE LAMA
Jr. Santo Domingo N° 291 - Jesús María
202-4120 461-7935

111 1000





000698

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

Ilo, 25 de Junio de 2016

Señor

Julio Mario Gutiérrez
Jefe de operaciones en Multivacaciones Decameron.



Presente.-

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted para saludarlo y a la vez solicitar la anulación del contrato PMO2 firmado el día de hoy 25 del presente a las 18:00Hrs y el extorno del dinero (\$2800) a mi cuanta personal (dólares BCP N° 385-32126019-1-91). Por los motivos que menciona a continuación:

El ambiente adaptado por ustedes en el hotel colonial de Moquegua, tenía música con demasiado volumen, no dejando escuchar claramente sus propuestas, además con el alto volumen y el acoso constante de sus colaboradores pugnando a que se acepte y firme el contrato el día de hoy, y a la vez, no permitiendo en ningún momento estar solos mi esposa y yo para tomar una buena decisión, se tuvo como resultado la firma que tanto buscaban ustedes. Por ese motivo, tomamos una mala decisión no priorizando nuestras necesidades, dejándonos llevar por el momento.

Realizando un análisis exhaustivo sobre lo realizado, es que nos dimos cuenta mi esposa y yo del error cometido. Una hora después, solicitamos la anulación del contrato PMO2 y el extorno del dinero a su colaboradora Nidia Blanco que se encontraba en el evento, se me informó que realizaría la consulta respectiva, posteriormente se me informa que no es posible y que la anulación del contrato lo debería realizar por la ciudad de Lima.

Como comprenderá usted, la solicitud de anulación del contrato PMO2 y extorno del dinero, se realizó una hora después de la firma del contrato, por tal motivo, pienso que se debió dar las facilidades y no esperar la anulación por Lima, ustedes están actuando de mala fe, digo esto porque ustedes realizaron en un primer momento el extorno dinero ya que se equivocaron en el tipo de moneda (soles) y posteriormente realizaron el cobro en dólares, por tal motivo deberían reconocer y realizar la misma acción devolviendo el dinero. Por otro lado su colaboradora la señorita Nidia Blanco me informa que ustedes me darán otras opciones, lo cual no considero estar bien, por: la forma que se dio el contrato (sin transparencia) y el tiempo que duro, una hora (hasta la solicitud de anulación).

Por otro lado, el contrato no ha sido **transparentes**, el evento se dio en un ambiente no adecuado con alto sonido en los parlantes, perturbando la decisión a tomar, además no dejan pensar antes de firmar un contrato aturdiendo constantemente con que, **¡si no firman hoy, pierden la promoción!** No es una buena forma de actuar, considerando la inversión que realizan los clientes y la veracidad de lo ofertado por ustedes, este accionar se puede tomar de otra manera, digo esto porque:

- Primero, no se logró entender lo ofertado por ustedes;
- Segundo, lo poco que se entiende no se puede corroborar, analizar e investigar si es verdad lo informado;
- Tercero, la forma como se convence a los clientes es muy ambiguo, con sonidos de música muy altos y constantes acosaciones, aturdiéndolos,

001099

engatusando, no permitiendo salir de la sala por que pierde la promoción, hasta que se firme. De esta manera el cliente no puede tomar una buena decisión.

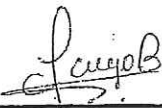
- Cuarto, Realizaron el cobro antes de la firma del contrato.
- Quinto, no se da tiempo para la lectura del contrato.
- Sexto, no permiten el extorno del dinero una hora después de la firma del contrato, Pero sí lo hicieron cuando por error ustedes se equivocaron en el tipo de moneda, es decir se me extorno el dinero y posteriormente realizaron nuevamente el cobro de los 2800 dólares americanos.

Todo lo dicho se puede corroborar con la grabación realizada por ustedes en la que se debe escuchar el alto sonido de música que se tenía que no dejaba escuchar claramente lo leído por su colaborador, es más su colaborador que realizaba la lectura tenía que acercarse a la grabadora para que salga la lectura, entiendo.

Adjunto los baucher en la cual ustedes realizan el extorno del dinero hora antes de la firma.

Considerando que usted es representante de **Multivacaciones Decameron**, respetuoso y ético en sus decisiones, sabrán entender y acceder a mi solicitud.

Sin otro particular nos despedimos de usted:



Juli Miriam Cuyo Basurco
DNI: 04650905



Cesar Augusto Camacho Carranza
DNI: 04651701



Angie Martín

Beach Club S.A.

RUC: 20205605500

Recibido 26-06-2016
Nivia Blanco Yanapa

DNI: 44016189

Asistente Administrativa.



001010

VISANET

VENTA - BANCO DE CREDITO
ID: 990161772013818

MULTIVACIONES MOQUEG - 205605561
MOQUEGUA - PERU

TER: 08192928 LOTE: 002 REF: 0002
AP: 220819 FECHA: 25/06/16 HORA: 15:38

S/. 2,800.00

En este comercio no se exige
monto mínimo de compra

CON EL USO DE MI CLAVE SECRETA
AUTORIZO ESTA TRANSACCION.

VISA DEBITO
AID: A0000000031010
CT: 0E8C5271482FB594

xx HS v39c xx

<< CLIENTE >>



VISANET

VENTA - BANCO DE CREDITO
ID: 990161772032977

MULTIVACIONES MOQUEG - 205605562
MOQUEGUA - PERU

TER: 08192929 LOTE: 002 REF: 0002
AP: 243281 FECHA: 25/06/16 HORA: 15:58

USD 2,800.00

No pierda de vista su tarjeta
al comprar

CON EL USO DE MI CLAVE SECRETA
AUTORIZO ESTA TRANSACCION.

VISA DEBITO
AID: A0000000031010
CT: 191195353F080103

xx HS v39c xx

<< COPIA CLIENTE >>

 Blue Marlin
Beach Club S.A.
RUC: 20205605500
Recibido 26-06-2016

VISANET

ANULACION - BANCO DE CREDITO
ID: 990161772013818

MULTIVACIONES MOQUEG - 205605561
MOQUEGUA - PERU

TER: 08192928 LOTE: 002 REF: 0002
AP: 220819 FECHA: 25/06/16 HORA: 15:56

S/. 2,800.00

xx HS v39c xx

<< COPIA CLIENTE >>

00 1611

CONTRATO DE COMPRAVENTA No. PMO2
PROGRAMA MULTIVACACIONES DECAMERON



Conste por el presente documento el Contrato que celebran, de una parte, el GRUPO DE HOTELES DECAMERON, a quien en adelante se le denominará LA SOCIEDAD, debidamente representada en el Perú por la empresa BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A., identificada con RUC No. 20205605500, la que actúa en virtud de diversos Contratos de Mandato con Representación, otorgados por las distintas empresas que conforman LA SOCIEDAD. BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A., es una empresa constituida en el Perú, inscrita en la Partida Electrónica No. 12064923 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, con domicilio para estos efectos en La Avenida República de Panamá 3505 Piso 2, Distrito San Isidro, Lima; quien a efectos de poder actuar en representación, por encargo y a nombre de LA SOCIEDAD, es representada, a su vez, por **JULIO MARIO GUTIERREZ MEDINA**, identificado con DNI No. 43421788. De la otra parte los Señores **CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA** identificado(a) con DNI No. 04651701 - **JULI MIRIAM CUYO BASURCO** identificado(a) con DNI No. 04650905 - ambos con domicilio para estos efectos en CIUDAD DEL PESCADOR G - 27 - ILO, en la ciudad de MOQUEGUA quienes se obligan de manera solidaria a lo dispuesto en el presente documento a quien(es) en adelante se denominará(n) **EL (LOS) COMPRADOR(ES)**, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA. Objeto. En virtud del presente Contrato **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se obliga(n) a comprar y **LA SOCIEDAD** se obliga a vender **EL PROGRAMA** vacacional denominado **MULTIVACACIONES DECAMERON**, el cual consiste en la adquisición de una cantidad determinada de unidades incorporales, denominadas **DECAS**, que serán redimidas por noches de alojamiento hotelero, en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa adjunto.

SEGUNDA. Definiciones: En el presente Contrato, los siguientes términos tendrán las definiciones que se detallan a continuación:

1. **LA SOCIEDAD:** Es la encargada de la estructuración, comercialización, administración, operación y gestión del Programa Multivacaciones Decameron.

2. **COMPRADOR:** Persona natural que mediante la suscripción del presente Contrato ha adquirido la titularidad de **EL PROGRAMA**. En el caso en que el **COMPRADOR** corresponda a más de una Persona natural, cualquiera de las partes tendrá facultad para ejercer los derechos de uso (Reservas, confirmaciones y anulaciones) derivados del presente contrato en forma independiente, sin que medie autorización de la otra parte. Cualquier modificación al presente contrato deberá constar en documento escrito firmado por los titulares del Programa.

3. **PROGRAMA MULTIVACACIONES DECAMERON:** De ahora en adelante **EL PROGRAMA**, consiste en la adquisición de una cantidad de **DECAS** las cuales serán redimidas por noches de alojamiento en los hoteles vinculados a **EL PROGRAMA**, de acuerdo con los términos y condiciones contenidos en el Contrato y en el Reglamento.

4. **REGLAMENTO:** Es el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa, el cual establece los procedimientos y regulaciones para el adecuado uso de **EL PROGRAMA**. En adelante El Reglamento.

5. **DECAS:** Son las unidades incorporales que son canjeadas o redimidas por noche de alojamiento hotelero. El descuento de **DECAS** es el resultado de aplicar las tablas de conversión de **DECAS** y el Calendario de Años Turísticos en el país en donde se haga uso de la reserva. Tanto el calendario como la clasificación de las semanas vacacionales por temporadas, se registrarán de acuerdo con lo establecido en **EL REGLAMENTO**. El valor de las **DECAS** adquiridas es la suma de dinero que resulta de



multiplicar el número total de **DECAS** por US\$ 5 (CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

6. **PLAN TODO INCLUIDO:** Conjunto de servicios adicionales al alojamiento que tienen un costo, los cuales deberá(n) pagar **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** al momento de confirmar la reserva. El Plan Todo Incluido brinda el derecho a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** de tomar todas las comidas; snacks; bebidas; deportes no motorizados y de playa, canoas, snorkel, lecciones de buceo en la piscina, canchas de tenis, en donde existan; sillas y toallas para la playa y/o piscina; bar abierto con licores nacionales; recreación dirigida para adultos y niños; y propinas. No incluye tiquetes aéreos, porción terrestre o transporte entre ciudades y hoteles.

7. **SERVICIOS ESPECIALES:** Consiste en aquellos servicios específicos en aquellos hoteles de la cadena **DECAMERON**, en donde no se tenga establecido como parte de sus servicios el concepto **TODO INCLUIDO**. Estos serán exclusivos en forma particular para cada hotel, así como sus costos y tipos de servicios especiales brindados.

8. **DERECHOS DE AFILIACIÓN DEL PROGRAMA:** Es la suma que paga **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** por una sola vez y corresponde al pago de derecho de afiliación a **EL PROGRAMA**.

9. **CUOTA ANUAL DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA:** Es la suma de dinero a cargo de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, que tiene por objeto contribuir con los gastos de **EL PROGRAMA** en lo referente a operación y administración del contrato. Este valor será el que resulte de multiplicar el número total de **DECAS** correspondientes a la Utilización Mínima Anual prevista en la cláusula QUINTA del presente contrato por US\$ 0.90 (NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA); el resultado así obtenido será la cuota anual a pagar por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**.

10. **TEMPORADAS VACACIONALES Y CALENDARIOS DE AÑOS TURÍSTICOS:** Son los períodos de tiempo en que se divide el año, en los cuales **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** puede(n) hacer uso de las **DECAS** adquiridas, generando mayor o menor descuento de éstas, de acuerdo con lo establecido en las tablas de conversión insertas en **EL REGLAMENTO**, adjunto. Para efectos de **EL PROGRAMA**, el año se clasifica en tres temporadas: alta, media y baja tal como se establece en los calendarios vacacionales, de acuerdo al país de destino, incluidos en **EL REGLAMENTO**.

11. **TABLAS DE CONVERSIÓN.** Para efectos de poder calcular las **DECAS** a descontar una vez confirmada una reserva, en alguno de los hoteles adscritos al Programa, **LA SOCIEDAD** establece el número de **DECAS** a descontar, según la temporada del año en que se haga uso del derecho, la categoría del hotel, la capacidad habitacional, su uso en semana completa o fraccionado según sea en fin de semana o entre semana. Para todos los efectos una reserva corresponde a "fin de semana" cuando comprometa las noches de viernes y sábado y la noche que anteceda un día festivo en el lugar de destino. Las noches restantes domingo, lunes, martes, miércoles y jueves corresponden al concepto "entre semana". Para una reserva en temporada alta el número de **DECAS** a descontar por noche de alojamiento hotelero será igual sin diferenciar noche de entre semana y fin de semana, de igual forma, los puentes festivos en el lugar de destino, serán considerados como temporada alta.

12. **CONFIRMACION DE RESERVA:** Es la respuesta por parte de **LA SOCIEDAD**, a una solicitud formulada por **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** para hacer uso de **EL PROGRAMA**, de acuerdo con las condiciones y términos estipulados en **EL REGLAMENTO**, siempre y cuando **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se encuentre(n) solvente(s) y al corriente en el pago de las obligaciones para con **LA SOCIEDAD**, y además exista disponibilidad habitacional.

13. **USO ACELERADO DE DECAS:** Cuando **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** utiliza(n) más **DECAS** de las indicadas como utilización mínima anual, establecidas en la Cláusula QUINTA.

14. **R.C.I.:** Cadena de Intercambio Vacacional, que tiene como objeto promover e intermediar el intercambio de períodos vacacionales entre sus afiliados de acuerdo con lo indicado en la cláusula NOVENA.

Parágrafo. En caso de duda sobre el significado de los términos específicos que se utilizan en el

Lopez B

[Signature] 2 de 8



presente Contrato se acudirá a las definiciones contempladas en el Reglamento, en su defecto, a las definiciones legales que existan; y en ausencia de éstas, al sentido literal de las palabras de acuerdo con las definiciones que de éstas dé el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.

TERCERA. Utilización del Programa Vacacional. EL(LOS) COMPRADOR(ES), durante la vigencia del presente Contrato, redimirá(n) o descontará(n) las DECAS adquiridas, por semanas completas o en forma fraccionada, a través de los métodos y procedimientos para ello establecidos por LA SOCIEDAD, la cual ha establecido los siguientes métodos:

a) **Método Rígido:** Mediante este método EL(LOS) COMPRADOR(ES), utilizará(n) por el término de una semana completa, siete noches y ocho días, una o más habitaciones en uno de los hoteles vinculados al Programa, para el máximo número de personas permitidas de acuerdo a la capacidad habitacional y en la temporada deseada, previa reserva y sujeta a disponibilidad. Para hacer efectiva esta utilización del Programa EL(LOS) COMPRADOR(ES) autoriza(n) restar de su inventario de DECAS el número de éstas que de acuerdo con las tablas de conversión deban ser descontadas.

b) **Método Fraccionado:** Mediante este método EL(LOS) COMPRADOR(ES) utilizará(n) una o más habitaciones en uno de los hoteles vinculados al Programa en "fin de semana", los cuales comprenden las noches de viernes y sábado, y la noche que anteceda un día festivo en el lugar de destino. Las noches restantes, domingo, lunes, martes, miércoles y jueves corresponden al concepto "entre semana". Para una reserva en temporada alta el número de Decas a descontar por noche de alojamiento hotelero, será igual sin diferenciar noches de entre semana o fin de semana. La utilización fraccionada en fines de semana sólo procede una vez al año. Las demás DECAS correspondientes a la utilización mínima anual sólo podrán ser redimidas para su uso de domingo a jueves. No obstante, si EL(LOS) COMPRADOR(ES) solicita(n) un fin de semana y existe la disponibilidad en alguno de los hoteles adscritos al Programa, se le(s) asignará(n) la correspondiente reserva.

Parágrafo 1. Períodos y términos para la solicitud de reserva: EL(LOS) COMPRADOR(ES) deberá(n) solicitar la reserva con mínimo 6, 4 y 2 meses de anticipación para temporada alta, media y baja respectivamente, contados a partir del primer día de la fecha de ingreso al hotel.

Parágrafo 2. Para la utilización de EL PROGRAMA es necesario que EL(LOS) COMPRADOR(ES): a) Pague(n) a LA SOCIEDAD la totalidad del precio de EL PROGRAMA, o por lo menos un 50% del mismo, o la suma equivalente cuando la utilización de DECAS sea mayor a este 50%; adicionalmente, se debe(n) encontrar solvente(s) y al día en el pago de las obligaciones para con LA SOCIEDAD. b) Efectué(n) las reservas siguiendo los procedimientos establecidos por LA SOCIEDAD en el Reglamento, que se anexa al presente Contrato y que EL(LOS) COMPRADOR(ES) declara(n) conocer, entender y aceptar. c) Pague(n) al momento de confirmarse la reserva solicitada, en los términos y condiciones previstas en el Reglamento, el plan todo incluido y/o servicios especiales.

Parágrafo 3. Una vez confirmada la reserva solicitada por EL(LOS) COMPRADOR(ES), éste(os) acepta(n) el descuento de las DECAS correspondientes de su inventario de DECAS, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento. Dicho descuento de DECAS corresponde al resultado de aplicar el calendario de años turísticos en el país en donde se haga uso de la reserva. Tanto el calendario de años turísticos como la clasificación de semanas vacacionales por temporadas, se registrarán de acuerdo a lo establecido por LA SOCIEDAD en el Reglamento. No obstante ello, tanto el calendario de años turísticos como la clasificación de semanas vacacionales, podrán ser variadas, para lo cual EL(LOS) COMPRADOR(ES) manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada.

Parágrafo 4. Los hoteles en los que EL(LOS) COMPRADOR(ES) podrá(n) hacer uso de EL PROGRAMA, serán los que se encuentren vinculados a éste en el momento de la solicitud de la reserva. Sin embargo, dichos hoteles podrán variar sin que ello implique modificación alguna a los términos del presente Contrato. Para dichos efectos, EL(LOS) COMPRADOR(ES) manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada.

CUARTA. Número de DECAS adquiridas y vigencia del contrato. EL PROGRAMA consta de 80 DECAS por año calendario, durante 20 años para un total de 1,600.00 DECAS. La vigencia máxima del presente Contrato es de 20 años contados a partir de su suscripción, la cual será menor en la medida



en que se efectúe el uso acelerado de las **DECAS** o se utilicen en las condiciones más onerosas en relación con los factores de tipo de hotel, temporada y capacidad, conforme lo indican las tablas de conversión.

QUINTA. Utilización Mínima Anual. EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** podrá(n) utilizar un mínimo de 80 **DECAS** anualmente.

SEXTA. Acumulación de DECAS. EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** podrá(n) acumular las **DECAS** correspondientes a la utilización mínima anual, indicada en la cláusula anterior, hasta por un término máximo de dos años, siempre y cuando haya(n) pagado la cuota anual de operación del programa correspondiente al año cuyas **DECAS** pretende(n) acumular. En el evento que EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** no haga(n) uso de las **DECAS** acumuladas, o no se cumpla la condición anterior, LA **SOCIEDAD** descontará del inventario de **DECAS** el 50% de las **DECAS** acumuladas y no utilizadas. El uso de las **DECAS** acumuladas estará sujeto a la disponibilidad habitacional y al cumplimiento de los términos del Reglamento.

SÉPTIMA. Uso Acelerado. EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** de EL **PROGRAMA**, gozará(n) del beneficio de darle a su inventario de **DECAS** un uso acelerado, lo que significa que utilizará más **DECAS** de las indicadas como utilización mínima anual. Este beneficio podrá disfrutarlo siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos por todo concepto, utilizando hasta el número total de **DECAS** pagadas a la fecha de la solicitud de su reserva y de acuerdo con los términos establecidos para la utilización de EL **PROGRAMA**. En todo caso, este uso está sujeto a disponibilidad habitacional.

OCTAVA. Precio y Forma de Pago. El precio del Programa objeto del presente Contrato, sin perjuicio de los valores adicionales que se discriminan en el parágrafo 1 de esta cláusula, serán los que resulte de multiplicar el número total de **DECAS** adquiridas por EL(LOS) **COMPRADOR(ES)**, por la suma de US\$ 5 (CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100) para un total de USD 8,000.00 (OCHO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100). Será pagado por EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** de la siguiente forma:

a). A la firma del presente Contrato la suma de US\$ 2400.00 (DOS MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

b). El saldo equivalente a US\$ 5,600.00 (CINCO MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100) será pagado por EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** en 36 cuotas iguales mensuales y consecutivas de US\$ 155.56 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 56/100). A partir del 20 de septiembre de 2016.

La suma mencionada en el literal a) se entenderá pagada a título de cuota inicial, excepto en el evento que el pago total se efectúe de contado.

Parágrafo 1. EL(LOS) COMPRADOR(ES) deberá(n) pagar los siguientes Conceptos Adicionales:

a) **Derechos de Afiliación al Programa.** Además del precio del Programa, calculado en la forma antes indicada, EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** deberá(n) pagar conjuntamente con la cuota inicial o con el pago total cuando éste fuere de contado y por una sola vez, por derechos de afiliación al programa, la suma de US\$ 400.00 (CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

b) **Cuota Anual de Operación del Programa:** La suma de US\$ 72.00 (SETENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100), la cual deberá(n) pagar EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** anualmente, en cuotas iguales, durante la vigencia del presente contrato, dentro de los tres (3) primeros meses contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato. En el evento en que EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** haga(n) uso acelerado de sus **DECAS**, así mismo deberá pagar a LA **SOCIEDAD** en forma acelerada la cuota anual de operación del programa de los años que pretenda

Joseph

[Signature]



anticipar.

c) **Plan Todo Incluido o Servicios Especiales.** EL(LOS) **COMPRADOR(ES)**, si utiliza(n) EL **PROGRAMA** en los hoteles adscritos a la Cadena Decameron, deberá(n) pagar este concepto por persona por noche al momento de la confirmación de la reserva, de acuerdo con la temporada, y hotel en el cual haga uso de sus **DECAS**. Los valores establecidos se adjuntan en la tabla de tarifas anexas a este Contrato. Las partes acuerdan, que dado los incrementos que se puedan presentar durante la vigencia del contrato, en los valores del Plan Todo Incluido y Servicios Especiales, **LA SOCIEDAD**, una vez recibida la notificación por parte del respectivo Hotel adscrito al programa del incremento, se obliga a informar a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, del mismo a fin que éste(os) tenga(n) claridad sobre los valores a su cargo.

Parágrafo 2. El pago de las obligaciones pecuniarias surgidas del presente Contrato se efectuará en dólares americanos o en nuevos soles al tipo de cambio vigente el día en que se realice el pago, en las cuentas a nombre de BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A., que para tal efecto autorice **LA SOCIEDAD**. Si la compra del Programa se hace al crédito, **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** suscribe(n) en este acto un Pagaré, por el saldo pendiente de pago, el cual se considerará como parte integrante de este documento y no constituirá una deuda diferente. Dicho Pagaré será emitido a cargo de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** y a la orden de **LA SOCIEDAD**, el cual reflejará el adeudo a cargo de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**. La emisión de este Pagaré no extingue la presente relación causal. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** expresamente faculta(n) a **LA SOCIEDAD** para que pueda endosar, descontar, ceder, gravar, o transmitir por cualquier título dicho Pagaré, aun y cuando el presente Contrato no haya vencido.

Parágrafo 3. Si el pago se efectúa mediante cheque o cualquier otro título valor de contenido crediticio, la entrega por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se entiende hecha en los términos referidos en el artículo 1233 del Código Civil Peruano.

Parágrafo 4. **LA SOCIEDAD** puede declarar de plazo vencido la obligación a que se refiere esta cláusula y exigir su pago total, si **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** incumpliese(n) en cualquier forma el pago de la misma, o cuando **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se encuentre(n) inmerso(s) en un procedimiento concursal. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se encontrara(n) en mora de manera automática por el sólo vencimiento de los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a su cargo, por lo que les corresponderá pagar intereses moratorios, aplicándoseles la tasa máxima permitida por la ley.

Parágrafo 5. El recibo de abonos parciales no implica novación y cualquier pago efectuado de esta ma se imputará primero a gastos, penalidades y por último a capital.

NOVENA. Intercambio Vacacional. Como beneficio adicional de **EL PROGRAMA**, **LA SOCIEDAD**, ha suscrito un convenio de afiliación con la Cadena de Intercambio R.C.I. que permite a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** utilizar sus **DECAS**, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin, en los hoteles y desarrollos turísticos nacionales e internacionales, afiliados a R.C.I., **LA SOCIEDAD** asume a sus expensas el costo de la membresía de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** a la cadena R.C.I. por el término de un año, pasado este tiempo es potestad de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, el seguir afiliado(s) a la Cadena de Intercambio, en donde **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** deberá(n) asumir los costos de la membresía. Para esto **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** notificará(n) a **LA SOCIEDAD**, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula VIGESIMA PRIMERA, -Notificaciones-, su solicitud de afiliación a R.C.I. indicando el período (año) en que desea hacer uso de dicha suscripción. Esta notificación deberá hacerla en un término no mayor a 12 meses contados a partir de la fecha de suscripción del presente Contrato. Cumplido este período, **LA SOCIEDAD** no asumirá el costo de afiliación de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** a la cadena R.C.I., y será potestativo de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** adquirir su membresía, caso en el cual, los costos de ésta deberán ser asumidos totalmente por **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, cumpliendo los términos y requisitos establecidos por R.C.I. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, al firmar el contrato de afiliación a R.C.I., declara(n) conocerlo y acepta(n) que todo intercambio vacacional se sujeta a los procedimientos establecidos por R.C.I.

Fajó B

[Signature] 5 de 8



Parágrafo 1. El costo del intercambio, para hacer uso de un desarrollo afiliado a R.C.I. sea este nacional o internacional, siempre será asumido por **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**. Así mismo **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** acepta(n) que **LA SOCIEDAD** deposite a R.C.I. **DECAS** de su inventario, de acuerdo con las condiciones establecidas por la Cadena de Intercambio.

Parágrafo 2. **LA SOCIEDAD** no asume responsabilidad alguna sobre los procesos de intercambio, los cuales se sujetan a las normas establecidas para tal fin y a los términos del Contrato de membresía suscrito entre **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** y R.C.I.

Parágrafo 3. **LA SOCIEDAD**, podrá cambiar la Cadena de Intercambio sin que esto implique modificación a los términos del presente Contrato ni desmejora de los derechos de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**. Para dichos efectos, **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** manifiesta su consentimiento de manera anticipada.

Parágrafo 4. Después del pago del 100 % de la cuota inicial o del pago total cuando este fuere de contado, **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** podrá(n) solicitar por escrito a **LA SOCIEDAD** su afiliación para hacer uso del intercambio a través de R.C.I. previo cumplimiento de los procedimientos por ésta establecidos para tal fin.

Parágrafo 5. La afiliación a la Cadena de Intercambio, solo se tramitará por parte de **LA SOCIEDAD**, si **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se encuentra(n) al día en todas las obligaciones estipuladas en el presente Contrato.

DÉCIMA. Obligaciones de las partes: De EL(LOS) COMPRADOR(ES) 1. Además de todas las enunciadas en este Contrato, en el Reglamento y todas aquellas que se desprendan de la legislación que ampara este Contrato 2. Pagará(n) intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley sobre toda obligación pecuniaria a su cargo que no hubiere sido atendida oportunamente; **De LA SOCIEDAD.** 1. Permitir el uso del Programa en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y en el Reglamento. 2. Todas aquellas que se desprendan de la naturaleza de este Contrato, necesarias para su cabal cumplimiento.

DÉCIMA PRIMERA. INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, y/o cuando éste(os) solicitare(n) de manera unilateral la rescisión, resolución o terminación anticipada del presente contrato, estando al día en el pago de sus obligaciones, **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación, caso en el cual **LA SOCIEDAD** podrá descontar con cargo a la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las **DECAS** adquiridas, más el valor de las **DECAS** utilizadas, o el total pagado si éste es superior al 30% del valor de las **DECAS** adquiridas. **LA SOCIEDAD** rembolsará las sumas que existieren a favor de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** las cuales no causarán compensaciones económicas adicionales de ninguna naturaleza.

Parágrafo: Se prohíbe a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** comercializar **EL PROGRAMA**, a fin de obtener beneficios lucrativos, en cuyo caso **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación.

DÉCIMA SEGUNDA. Cesión del Contrato. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** podrá(n) ceder el presente Contrato, previo cumplimiento de los siguientes requisitos: Encontrarse al día en el pago del precio estipulado conforme se establece en la cláusula OCTAVA. Que el cesionario conozca y acepte las condiciones de **EL PROGRAMA** incluido el Reglamento. Que el cesionario asuma en su totalidad las obligaciones del cedente. Que el cedente notifique la cesión a **LA SOCIEDAD** en los términos establecidos en el Reglamento y efectúe el pago de US\$ 50.00 (CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA 0/100) por parte del cesionario.

Parágrafo 1: Las partes de común acuerdo podrán en este evento; suscribir un nuevo Contrato de acuerdo con las condiciones establecidas en el mismo.

Parágrafo 2: **LA SOCIEDAD** podrá ceder su posición contractual. El cesionario responderá ante **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** por todas y cada una de las obligaciones acotadas en el presente Contrato y

Jenny B

6 de 8
[Signature]

00-7617



en el Reglamento de Condiciones.

DÉCIMA TERCERA. Del Reglamento. EL(LOS) COMPRADOR(ES) se obliga(n) a respetar el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa en todo momento, así como a cumplir cualquier modificación que se haga al mismo, que le haya sido notificada.

Parágrafo. Las modificaciones al Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa pueden ser efectuadas por **LA SOCIEDAD**, en cualquier momento siempre que no impliquen menoscabo a los derechos de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**. Para dichos efectos, **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada.

DÉCIMA CUARTA. Solución de diferencias. Todo litigio, controversia, desavenencia o reclamación resultante, relacionada o derivada de este acto jurídico o que guarde relación con él, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, incluso las del convenio arbitral, serán sometidas en primera instancia a una etapa de arreglo directo. Si en este lapso no pudieren ser resueltas serán resueltas mediante arbitraje nacional, de derecho y con árbitro único, cuyo laudo será definitivo e inapelable, de conformidad con los reglamentos y el Estatuto del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad. Las partes otorgan al Órgano Arbitral facultades especiales para la ejecución privada del laudo.

DÉCIMA QUINTA. Lugar para el cumplimiento de las obligaciones. Las partes convienen en que todas las obligaciones derivadas de este Contrato consistentes en suma de dinero deberán cumplirse en la ciudad de Lima, en las oficinas de **LA SOCIEDAD** ubicadas en La Avenida República de Panamá 3505 Piso 2, Distrito San Isidro, Provincia y departamento de Lima - Perú.

DÉCIMA SEXTA. Modificaciones. Cualquier modificación al presente Contrato deberá constar en documento escrito firmado por las partes contratantes.

DÉCIMA SÉPTIMA. Domicilio contractual. Las partes convienen en señalar como domicilio contractual la ciudad de Lima, Perú.

DÉCIMA OCTAVA. Legislación aplicable. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y/o ejecución del presente Contrato y demás documentos integrales, así como para cualquier controversia que surgiera del mismo, las partes se someten a las leyes aplicables y a los tribunales comunes competentes de Perú, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

DÉCIMA NOVENA. Documentos del Contrato. Se consideran documentos de Contrato y hacen parte integral del mismo los siguientes documentos: 1) Verificación de Términos del Contrato; 2) el Reglamento de Condiciones para el uso y operación del programa (en donde están incluidas las tablas de conversión de las DECAS); y, 3) el Pagaré.

VIGÉSIMA. Notificaciones. Las partes fijan como sus domicilios los indicados en la introducción del presente Contrato, por lo que cualquier comunicación se tendrá por válidamente efectuada si es dirigida a las direcciones domiciliarias señaladas, sin más constancia que el cargo de recepción por parte del destinatario o el cargo de recepción del receptor de la comunicación en el domicilio del destinatario, si quien lo recibe es persona distinta a él. Cualquier aviso de variación de domicilio, deberá ser comunicado a la otra parte. Dicho cambio de domicilio tendrá efectos cinco (5) días calendario después de comunicado, en tanto ello no ocurra, se seguirá considerando como válidas todas las notificaciones que se efectúen a los domicilios de las partes señaladas en el presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. Conocimiento de EL(LOS) COMPRADOR(ES). **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** declara(n) que ha (n) leído y entendido los términos del presente Contrato, y que conoce(n) y acepta(n) el Reglamento, que hace parte integral del presente Contrato y obliga jurídicamente a las partes.

VIGÉSIMA SEGUNDA. Integridad y Naturaleza del Contrato. El presente Contrato constituye la totalidad del acuerdo y entendimiento alcanzado por las partes, y deja sin efecto y anula todas las negociaciones, manifestaciones, compromisos, acuerdos verbales y escritos, celebrados antes de la fecha de firma del presente Contrato, el cual es de naturaleza mercantil. Por tanto la relación entre **LA**

Scuyob

7 de 8
Scuyob

01-1518



SOCIEDAD y EL(LOS) COMPRADOR(ES) es una de contratistas independientes, y nada establecido en este Contrato se entenderá que constituye a las Partes como socios, co-propietarios o de alguna otra manera como participantes de una unión o compromiso común.

VIGÉSIMA TERCERA. Género. Las estipulaciones del presente Contrato comprenden el género femenino y masculino y el singular y plural de los sujetos.

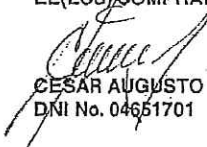
VIGÉSIMA CUARTA. Invalidez. La invalidez o nulidad de cualquiera de las cláusulas del presente Contrato no afectará en forma alguna la validez, legalidad y aplicabilidad de las demás disposiciones del mismo. El no hacer valer cualquier artículo de este Contrato no constituye una renuncia al derecho de ejecutar la cláusula posteriormente.

VIGÉSIMA QUINTA. Perfeccionamiento. El presente Contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes. Conformes las partes con lo estipulado en el presente Contrato, lo aprueban y firman como aparece, en dos (2) ejemplares del mismo tenor, en la Provincia de MOQUEGUA, 25 de junio de 2016.


LA SOCIEDAD

EL(LOS) COMPRADOR(ES)


Blue Marlin
Banco C.A.
RUC: 2005905500


CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
DNI No. 04651701

JULIO MARIO GUTIERREZ MEDINA
DNI No. 43421788
LA SOCIEDAD


JULMIRIAM CUYO BASURCO
DNI No. 04650905

PAGARÉ No. PMO2

LIBRE DE PROTESTO

POR: US\$ 5,600.00



Por medio de este título valor, los Señores, **CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA** identificado(a) con DNI No. 04651701 - **JULI MIRIAM CUYO BASURCO** identificado(a) con DNI No. 04650905 - ambos con domicilio para estos efectos en CIUDAD DEL PESCADOR G - 27 - ILO, en la ciudad de MOQUEGUA, en adelante **LOS DEUDORES**, quienes se obligan de manera solidaria a lo dispuesto en el presente documento. Por este acto se comprometen incondicionalmente a pagar, libre de protesto, a la entidad **BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.**, la que actúa en virtud de diversos Contratos de Mandato con Representación otorgados por las distintas empresas que conforman el GRUPO DE HOTELES DECAMERON (en adelante referida simplemente como **LA ACREEDORA**) la cantidad de US\$ 5,600.00 (CINCO MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100) de conformidad con lo establecido en el presente documento. La cantidad convenida deberá cancelarse en la forma y condiciones aquí señaladas por **LOS DEUDORES** sin necesidad de cobro o requerimiento alguno, en el lugar y la forma pactada. **LOS DEUDORES** desde ahora aceptan y reconocen las siguientes estipulaciones:

PRIMERA.- PLAZO: El plazo del presente pagaré es de 36 meses, contados a partir de la fecha de la primera amortización del Contrato de Compraventa N° PMO2 del Programa Multivacaciones Decameron, por lo que la suma adeuda deberá cancelarse totalmente a más tardar 2019-08-20. **LOS DEUDORES** deberán cancelar el presente título de crédito antes del vencimiento del plazo mediante la cancelación de 36 amortizaciones que se pagarán de la manera que establece la cláusula siguiente.

SEGUNDA.- FORMA DE PAGO: El importe del presente pagaré será pagado a **LA ACREEDORA** mediante TREINTA Y SEIS (36) amortizaciones mensuales, sucesivas y continuas por el monto de US\$ 155.56 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 56/100), con vencimiento la primera de ellas el día 20 de septiembre de 2016, y así sucesivamente el día 20 de cada mes, las cuales están libre de todo tipo de retenciones, impuestos o gravámenes. Todo pago se realizará en La Avenida República de Panamá 3505 Piso 2, Distrito San Isidro, Lima - Perú o en el lugar que **LA ACREEDORA** le indique a **LOS DEUDORES** por escrito.

TERCERA.- INTERESES MORATORIOS: El importe del presente pagaré causará un interés moratorio a la tasa máxima permitida por la ley si **LOS DEUDORES** no pagaran en la forma indicada en la cláusula segunda, el cual será libre de todo tipo de retenciones, impuestos o gravámenes, la cual se calculará sobre saldos deudores.

CUARTA.- VENCIMIENTO ANTICIPADO: **LA ACREEDORA** podrá dar por vencido anticipadamente el plazo del presente pagaré y exigir ejecutivamente el pago del saldo adeudado en virtud de cualquiera de los siguientes supuestos: a) por falta de pago de cualquiera de las amortizaciones, en la forma, fechas y montos consignados en el presente pagaré; b) si alguno o ambos **DEUDORES** fueran objeto de ejecución o sometidos a un procedimiento concursal o declarados en quiebra; c) si los bienes de **LOS DEUDORES** fueren objeto de embargo o secuestro; d) si alguno o ambos **DEUDORES**, en su calidad de empleador, fueren emplazados en un proceso colectivo laboral y sus bienes fueren ocupados.


QUINTA.- PACTOS ACCESORIOS: Para el efectivo cumplimiento de sus obligaciones, **LOS DEUDORES:** a) Renuncian a cualquier cobro o requerimiento; b) Renuncian al fuero de su domicilio, expresamente manifiestan que se registrarán por las leyes de la República de Perú y se someten expresamente a los tribunales de la República de Perú o a cualesquiera que elija **LA ACREEDORA**; c) Aceptan desde ahora como buenas y exactas las cuentas que sobre la obligación se les formule y como


Levy B

[Signature] de 2

líquido, exigible y plazo vencido el saldo que se les reclame; d) Señalan como lugar para recibir notificaciones, citaciones y emplazamientos en: CIUDAD DEL PESCADOR G - 27 - ILO, MOQUEGUA, obligándose a comunicar por escrito a **LA ACREEDORA** cualquier cambio de dirección de acuerdo a lo que se establece en el Contrato **PMO2**, ya que en tanto ello no ocurra se seguirá considerando como válidas todas las notificaciones que se efectúen al domicilio aquí señalado; e) Aceptan como título ejecutivo el presente título valor; f) En el caso de ejercicio de la acción cambiaria, eximen a los depositarios de la parte acreedora o del tenedor del presente pagaré de prestar fianzas o cualquier otra garantía en el (los) proceso(s) ejecutivos que promueva; g) **LOS DEUDORES** expresamente facultan desde ya a **LA ACREEDORA** para que pueda descontar, endosar, ceder, gravar o transmitir por cualquier título o forma, el presente pagaré antes de su vencimiento; y h) **LOS DEUDORES** se obligan a pagar todos aquellos gastos y honorarios que por cualquier causa se ocasionen con motivo de la ejecución del presente pagaré. En la Provincia de MOQUEGUA, el día 25 de junio de 2016.




CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA :
DNI No. 04651701
(Firma del Deudor)


JULI MIRIAM CUYO BASURCO
DNI No. 04650905
(Firma del Deudor)

00 021



VISANET

VENTA - BANCO DE CREDITO
ID: 990161772013818

MULTIVACIONES MOQUEG - 205605561
MOQUEGUA - PERU

TER: 88192928 LOTE: 002 REF: 0002
AP: 220819 FECHA: 25/06/16 HORA: 15:38

S/ 2.800.00

En este comercio no se exige monto minimo de compra

CON EL USO DE MI CLAVE SECRETA AUTORIZO ESTA TRANSACCION.

VISA DEBITO
AID: A000000031010
CT: 0E8C5271482F8594

AA HS v39c EK
CLIENTE >>

VISANET

ANULACION - BANCO DE CREDITO
ID: 990161772013818

MULTIVACIONES MOQUEG - 205605561
MOQUEGUA - PERU

TER: 88192928 LOTE: 002 REF: 0002
AP: 220819 FECHA: 25/06/16 HORA: 15:56

S/ 2.800.00

AA HS v39c EK
<< COPIA CLIENTE >>

VISANET

VENTA - BANCO DE CREDITO
ID: 980161772032977

MULTIVACIONES MOQUEG - 205605562
MOQUEGUA - PERU

TER: 88192929 LOTE: 002 REF: 0002
AP: 243201 FECHA: 25/06/16 HORA: 15:58

USD 2.800.00

No pida de vista su tarjeta al comprar

CON EL USO DE MI CLAVE SECRETA AUTORIZO ESTA TRANSACCION.

VISA DEBITO
AID: A000000031010
CT: 191195353F000103

AA HS v39c EK
<< COPIA CLIENTE >>



Blue Marlin Beach Club S.A.

Principal: Av. 28 de Julio N° 151, Urb. Miraflores - Lima - Perú. Telf: 612-1800 Fax: 612-1801

Sucursal: Av. República de Panamá N° 3605 - Lima - Perú. Telf: 612-1800 Fax: 612-1801



VALACIONES

R.U.C. 20205605500

BOLETA DE VENTA

SERIE ITINERANTE

0038- N° 001506

Lima 25 de Junio del 2016

Señor(es) Cesar Augusto

Doc. Ident. 016517901

Dirección:

CIUDAD DE PUNTA DEL GOLF

CANT.	DESCRIPCION	P. UNITARIO	IMPORTE
	DERECHOS DE PROGRAMA POR GASTOS ADMINISTRATIVOS DEL COMITADO COMPAÑEIA MIPHO2	US \$ 100.00	
	Son: Cuatrocientos US Dólares		
	COBROS EN RECIBO?		
	T.C.P. 3.51		
	Lima 20 de Junio del 2016		
		TOTAL US \$	Valor de

FULLIBLAS S.A.C.
R.U.C. 2051625291
Sede: 0038 del 001505, Urb. 02, 001
Aut. S.M. 0038 del 001505
P.A.U. 20082016

P. Blue Marlin Beach Club S.A.



2022



Cesar Camacho <csarcamacho@gmail.com>

20160627

Anulación de contrato PMO2 firmado en la fecha 25 de Junio del 2016

Cesar Camacho <csarcamacho@gmail.com>
Para: contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com

27 de junio de 2016, 1:50



Señor,
Julo Mario Gutierrez
Representante del programa Multivacaciones Decameron
Presente.

Por medio de la presente lo saludo cordialmente y a la vez solicitarle la anulación del contrato PMO2 firmado en la fecha 25 de Junio del 2016 y la devolución del dinero aportado (2800 dólares americanos).

~~Mi esposa y yo, una hora después de firmado el contrato nos dimos cuenta del error cometido por la intransigencia de sus colaboradores, el acoso constante y la música con demasiado volumen que no dejaba entender lo informado por ustedes y tampoco tomar una decisión correcta. En ese momento se solicitando el extomo del dinero lo cual no se realizó, indicándome su colaboradora la señorita Nivia Blanco que la anulación deberá ser por Lima y que no era posible realizar el extomo del dinero, lo cual me pareció muy extraño, ya que horas atrás extomaron dinero que cobraron de mi tarjeta con el error del tipo de moneda (soles), para posteriormente realizar el cobro con la moneda en dólares. El detalle de lo dicho esta en el documento adjunto en la cual solicito la anulación y devolución del dinero, además esta con sello y firma de recepción de la señorita Nivia Blanco (Asistente Administrativa).~~

Como comprenderá el contrato solo duro 1 hora, ya que solicite verbalmente la anulación del contrato y el extomo del dinero, el cual no quisieron realizar.

Por tal motivo solicito la devolución del dinero aportado y la anulación del contrato firmado.

Atentamente

Cesar Camacho
DNI: 04651701
Celular 953968025

Carta solicitando la anulación contrato PMO2 y devolución de dinero.pdf
1749K

028087

5/10/17
LOOSE
NO VALER

4/10/17
RECIBIDO
2017 FEB 24 FT 4 03

Expediente N° 919-2016/CC2
Sumilla: Presenta descargos



A LA COMISION DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR N° 2 DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCION DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL:

BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. (en adelante, "BLUE MARLIN"), debidamente representada por su apoderado señor José Manuel Guerra Caballero, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40961303, según poderes que obran en autos, en los seguidos por los señores César Augusto Camacho Carranza y Juli Miriam Cuyo Basurco (en adelante, "los denunciantes"), por presuntas infracciones a las normas contenidas en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, (en adelante, "el Código"), atentamente decimos:

PETITORIO:

Que, sobre la denuncia interpuesta por los denunciantes el 6 de julio de 2016 – complementado mediante escrito del 12 de octubre de 2016-, procedemos a contradecirla, conforme a los argumentos de hecho y derecho que exponemos a continuación:

FUNDAMENTOS DE HECHO:

1. Con fecha 25 de junio de 2016, BLUE MARLIN suscribió con los denunciantes, el Contrato de Compraventa No. PMO2 (en adelante "el Contrato"). El objeto de dicho contrato es la adquisición por parte de los denunciantes del Programa Vacacional, conforme a lo dispuesto en la cláusula primera del Contrato. El Programa Vacacional consiste en la adquisición de una cantidad determinada de unidades incorporales denominadas "DECAS", las que serán redimidas por noches de alojamiento hotelero, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato y en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa, conforme a lo dispuesto en la cláusula primera del Contrato. Adjuntamos en calidad de Anexo 1 copia simple del Contrato.
2. Como producto de la transacción comercial efectuada, los denunciantes adquirieron un Programa Vacacional el cual consta de ochenta (80) DECAS por año calendario, durante veinte (20) años para un total de mil seiscientos (1 600) DECAS. A partir del Contrato, las obligaciones económicas de los denunciantes fueron las siguientes:
 - US\$ 2 400,00 (DOS MIL CUATROCIENTOS Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS), conforme a lo dispuesto en el literal a) de la cláusula octava del Contrato.
 - US\$ 5 600,00 (CINCO MIL SEISCIENTOS Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS), que serían entregados por los denunciantes en treinta y seis (36) entregas iguales

000096

000096



mensuales y consecutivas de US\$ 155,56 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO Y 56/100 DÓLARES AMERICANOS), a partir del 20 de setiembre de 2016, conforme a lo dispuesto en el literal b) de la cláusula octava del Contrato.

- US\$ 400,00 (CUATROCIENTOS Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS), como derechos de afiliación al programa, conforme a lo dispuesto en el literal a) del Parágrafo 1 de la cláusula octava del Contrato.
 - US\$ 72,00 (SETENTA Y DOS Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS), como cuota anual de operación del programa, conforme a lo dispuesto en el literal b) del Parágrafo 1 de la cláusula octava del Contrato.
3. El saldo del precio del Programa Vacacional, ascendente a US\$ 5 600,00 (CINCO MIL SEISCIENTOS Y 00/100 DÓLARES AMERICANOS), que serían entregados por los denunciantes en treinta y seis (36) entregas iguales mensuales y consecutivas de US\$ 155,56 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO Y 56/100 DÓLARES AMERICANOS), a partir del 20 de setiembre de 2016, quedó representado en el Pagaré N° PMO2 (en adelante, "el Pagaré"), emitido de acuerdo a lo prescrito en el Parágrafo 2 de la cláusula octava del Contrato, el mismo que se adjunta al presente escrito en calidad de Anexo 2.
 4. Conforme se desprende del Contrato, la adquisición del Programa Vacacional consiste en la adquisición de las DECAS que pueden ser redimidas por noches de alojamiento hotelero en los términos y condiciones establecidos en el Contrato y en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa. En ese sentido, en la cláusula primera del Contrato se señaló claramente lo siguiente:

*"PRIMERA. Objeto. En virtud del presente Contrato **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se obliga(n) a comprar y **LA SOCIEDAD** se obliga a vender **EL PROGRAMA** vacacional denominado **MULTIVACACIONES DECAMERON**, el cual consiste en la adquisición de una cantidad determinada de unidades incorporales, denominadas **DECAS**, que serán redimidas por noches de alojamiento hotelero, en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa adjunto."*
 5. Mediante escrito de fecha 6 de julio de 2016 –complementado el 12 de octubre de 2016-, los denunciantes interpusieron su denuncia ante el INDECOPI.
 6. Por ello, el 2 de diciembre de 2016 fuimos notificados con la Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2016, mediante la cual la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección N° 2 del INDECOPI (en adelante, la "Comisión"), en su parte resolutive, entre otros, admitió a trámite la denuncia interpuesta y nos otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles a efectos de que presentemos nuestros descargos con respecto a los siguientes hechos imputados:

090097
LO TESTADO
LO LEVANTE



- Por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 59º del Código, en tanto BLUE MARLIN le habría negado la anulación del Contrato y el extorno del monto pagado, cuando los denunciantes lo solicitaron.
 - Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en tanto BLUE MARLIN:
 - (i) Habría realizado el cobro correspondiente a sus servicios, previamente a la suscripción del Contrato.
 - (ii) No habría atendido su solicitud de gestión cursada mediante carta del 26 de junio de 2016, mediante la cual, los denunciantes requerían la anulación del Contrato y la devolución de su dinero.
 - Por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1º y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2º del Código, en tanto BLUE MARLIN:
 - (i) No habría informado a los denunciantes sobre la existencia del Pagaré.
 - (ii) No habría proporcionado información relevante a los denunciantes sobre el Reglamento de Viajes que se indica en el Contrato.
 - Por presunta infracción de los artículos 58.1º del Código, en tanto BLUE MARLIN:
 - (i) No habría permitido a los denunciantes oír con claridad los términos del Programa Vacacional debido al alto volumen de su establecimiento.
 - (ii) No habría brindado a los denunciantes el tiempo suficiente para revisar el Contrato.
 - (iii) Habría insistido y presionado a los denunciantes en todo momento, ello con la finalidad de que suscriban el Contrato.
 - Por presunta infracción al artículo 49º del Código, en tanto BLUE MARLIN habría incluido en el Contrato las cláusulas décimo primera y décimo tercera, las cuales calificarían como abusivas.
7. Mediante escrito presentado el 7 de diciembre de 2016, BLUE MARLIN se apersonó ante la instancia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO:

1. En primer lugar, la Comisión debe analizar los supuestos de la denuncia bajo el concepto del consumidor razonable, lo cual, a su vez, ha sido establecido en la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPÍ – Lineamiento sobre Protección al Consumidor.

000098
LO NEGADO
NO VALE



El consumidor razonable es entendido como aquél que actúa con la diligencia ordinaria que es esperable en ciertas circunstancias¹. No nos referimos a un consumidor racional, calculador y frío capaz de analizar con detalle todas las alternativas. Por el contrario es una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se le puede exigir a cualquier persona.

Asumir que el consumidor puede ser protegido en cualquier caso, sin importar su nivel de diligencia, es asumir que tendrán una suerte de seguro contra su propia irresponsabilidad brindado por los proveedores. Si el proveedor debe responder incluso en supuestos de consumidores descuidados, se estaría elevando los costos que los proveedores tendrían que asumir para cubrir dicho seguro².

Dado que la conducta diligente no generaría ningún valor agregado para el que la desarrolla (el consumidor) y asumiendo que ser diligente tiene algunos costos (como tiempo, cuidado, adquirir información, etc.) entonces el resultado sería que los consumidores no tendrían incentivos para ser diligentes. El resultado sería más transacciones cerradas en términos ineficientes por falta de diligencia del consumidor a precios más elevados. Es decir, habría más errores por parte de los consumidores³.

2. En ese sentido, teniendo como premisa lo señalado, procederemos a analizar los hechos denunciados e imputados por la Secretaría Técnica:

2.1. Por presunta infracción de los artículos 18º, 19º y 59º del Código, en tanto BLUE MARLIN le habría negado la anulación del Contrato y el extorno del monto pagado, cuando los denunciantes lo solicitaron.

En el presente caso no existe infracción a los mencionados artículos. Las acotadas normas señalan lo siguiente:

"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.

¹ BULLARD GONZALES, Alfredo. "Derecho y Economía. El análisis económico de las instituciones legales". En el artículo "El derecho a equivocarse. La contratación masiva y la protección al consumidor". Editorial Palestra. Primera Edición. Año 2003. Pág. 436.

² *Ibidem*.

³ *Ibidem*.

098099
NOV 17 2017



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."

(El subrayado es nuestro)

"Artículo 19.- Obligación de los proveedores

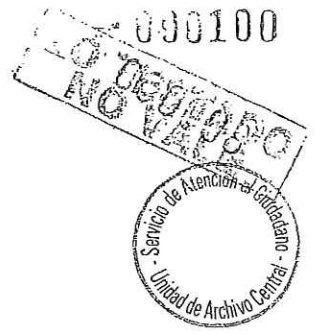
El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y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

"Artículo 59.- Derecho a la restitución

El consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en alguna de las prácticas indicadas en el artículo 58, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada.

Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del presente Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente.

El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comunique fehacientemente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor.



Corresponde al consumidor probar la causal que sustenta su derecho a la restitución y el ejercicio de este derecho conforme a lo dispuesto en el presente artículo."

Sobre el particular, debemos expresar que de acuerdo a lo ofrecido por BLUE MARLIN a los denunciantes, así como la publicidad e información transmitida al momento de la celebración del Contrato, no resulta lógico que aquellos hayan esperado que BLUE MARLIN les devuelva el monto total entregado, por el solo hecho de solicitarlo, como lo hiciera mediante su comunicación del 26 de junio de 2016.

A mayor abundamiento, tampoco existe norma legal alguna que obligue a que un proveedor tenga que, primero, tener por resuelto un contrato con la sola petición del consumidor; y, segundo, a tener que devolver el dinero pagado por el consumidor, máxime si dicha solicitud no tiene sustento alguno.

Por consiguiente, no existe afectación a los artículos 18º, 19º y 59º del Código, debiendo declararse infundada la denuncia en el presente extremo analizado.

2.2. Por presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código, en tanto BLUE MARLIN:

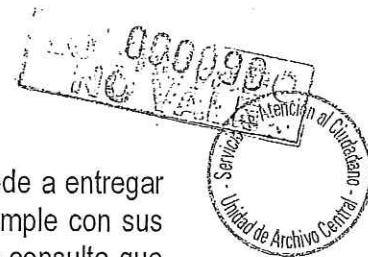
De los artículos 18º y 19º del Código, transcritos anteriormente, se aprecia que dichas normas están directamente relacionadas al servicio o producto, ofrecido y/o brindado por el proveedor, siendo que, por ende, los hechos que se constituyan como una posible infracción a los mencionados artículos tendrán que estar relacionados directamente al producto o servicio, lo que, en este caso sería al Programa Vacacional.

Ante ello, desarrollaremos cada imputación, demostrando que en el presente caso no existe infracción a los artículos referidos:

2.2.1. BLUE MARLIN habría realizado el cobro correspondiente a sus servicios, previamente a la suscripción del Contrato:

Respecto a este supuesto, negamos que los hechos hayan ocurrido como lo exponen los denunciantes en su denuncia. Así, es de notar que lo manifestado por aquellos no ha sido acreditado, quienes se han limitado a realizar una declaración de parte. Y es que, la sola afirmación de los denunciantes no puede ser tomada como un medio probatorio de aquellos hechos que buscan probar.

090101



En todo caso, manifestamos que BLUE MARLIN siempre procede a entregar toda la información necesaria a sus invitados, a la vez que cumple con sus requerimientos de información a través de las absoluciones de consulta que sean formuladas. Para ello, brindamos herramientas como el modelo de contrato, a solicitud -el mismo que se encuentra disponible a lo largo de toda la presentación- y contamos con un resumen de las principales obligaciones del contrato denominado "Verificación de los Términos del Contrato", el que también es revisado por el cliente.

En ese sentido, es recién posterior a ello que, los denunciantes contando con toda la información relevante en su poder y manifestando su voluntad de adquirir el Programa Vacacional, proceden a suscribir los documentos y a cancelar los montos correspondientes.

En consecuencia, BLUE MARLIN ha cumplido con su deber de idoneidad; por lo que no ha infringido los artículos 18° y 19° del Código.

2.2.2. BLUE MARLIN no habría atendido su solicitud de gestión cursada mediante carta del 26 de junio de 2016, mediante la cual, los denunciantes requerían la anulación del Contrato y la devolución de su dinero:

Respecto a la presente imputación, debemos indicar que la misma resulta ser totalmente infundada.

La carta remitida por los denunciantes y notificada a nuestra parte el 26 de junio de 2016 fue debidamente respondida por BLUE MARLIN mediante correo electrónico remitido el 6 de julio de 2016 a las direcciones electrónicas: julimiriamcb@gmail.com y csarcamacho@gmail.com. Adjuntamos al presente escrito de descargos copia simple del correo electrónico dirigido a los denunciantes en respuesta a su carta notarial -al cual se adjuntó la carta de respuesta correspondiente-, en calidad de Anexo 4.

Cabe destacar que dichas direcciones de correos electrónicos fueron señaladas por los propios denunciantes en el documento denominado "Solicitud del Programa", el mismo que anexamos al presente escrito en calidad de Anexo 5.

Sin perjuicio de ello, y a mayor abundamiento cabe destacar que BLUE MARLIN también procedió a enviar la carta de repuesta en versión física al domicilio de los denunciantes, tal como consta en el documento denominado "GUIA DE DESPACHO" del 6 de julio de 2016, el que adjuntamos al presente en calidad de Anexo 6.

090102

**LO TESTADO
NO VALE**



Por tanto, el argumento de la supuesta falta de idoneidad es totalmente infundado. En este punto debemos manifestar que justamente nos hemos visto imposibilitados de demostrar la correcta idoneidad del servicio contenido en el Programa Vacacional.

Por todo lo expuesto, ha quedado acreditado que BLUE MARLIN ha cumplido con su deber de idoneidad; por lo que no ha infringido los artículos 18° y 19° del Código.

Por consiguiente, no existe afectación a los artículos 18° y 19° del Código, debiendo declararse infundada la denuncia en las presentes imputaciones analizadas.

2.3. Por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y numerales 2.1 y 2.2 del artículo 2° del Código:

En el presente caso no existe infracción a los artículos 1° literal b) y 2° del Código. Las referidas normas señalan lo siguiente:

"Artículo 1°.- Derechos de los consumidores

1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

[...]

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios."

"Artículo 2°.- Información relevante

2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)

Ante ello, desarrollaremos cada imputación, demostrando que en el presente caso no existe infracción a los artículos referidos:

090103

LO TESTADO
NO VALE



2.3.1. BLUE MARLIN no habría informado a los denunciantes sobre la existencia del Pagaré:

Respecto a este supuesto, lo negamos en lo absoluto, siendo que dicha información se brindó con anterioridad a la suscripción del Contrato y Pagaré.

Reiteramos que durante todo el procedimiento de venta del Programa Vacacional se encuentra a disposición de los invitados un modelo de Contrato de Compraventa del mismo, el cual puede ser revisado y consultado por los potenciales afiliados sin inconveniente alguno y en el que incluso se hace alusión al Pagaré (parágrafo 2 de la cláusula octava).

Asimismo, tampoco existe sustento alguno ni prueba que acredite que no se permitió a los denunciantes dar lectura al Pagaré, máxime si aquellos procedieron a suscribirlo, lo que demuestra el conocimiento y su conformidad con los términos y condiciones que dicho documento contiene.

En atención a lo expuesto, se aprecia que BLUE MARLIN no ha infringido los artículos 1.1º literal b) y 2º del Código.

2.3.2. BLUE MARLIN no habría proporcionado información relevante a los denunciantes sobre el Reglamento de Viajes que se indica en el Contrato:

Respecto a este supuesto, lo negamos en lo absoluto. Por el contrario, durante el procedimiento de adquisición del Programa Vacacional, el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa siempre estuvo a disposición de los denunciantes para ser revisado, siendo que además de ello y finalmente, el personal de BLUE MARLIN cumplió con entregar a los denunciantes un ejemplar del mismo, conforme se dejó constancia en la Hoja de "Entrega de Documentos", la que se encuentra suscrita por los propios denunciantes y que adjuntamos al presente escrito en calidad de Anexo 7.

Los denunciantes siempre tuvieron a disposición el referido documento y pudieron solicitarlo cuando lo consideraron conveniente, previo a la suscripción de cualquier documentación.

A mayor abundamiento, como parte de facilitar a los denunciantes el entendimiento de los términos y condiciones del Programa Vacacional y, en específico, del Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa, el personal de BLUE MARLIN dio lectura a los puntos relevantes del Contrato, la misma que fue grabada y que presentamos de manera

000104
NO VALE



adjunta (como Anexo 1) a nuestro escrito de absolución de requerimiento de información y reiteración de solicitud de prórroga de plazo para presentar descargos del 30 de diciembre de 2016, en el cual se desprende lo siguiente:

- Minutos que van del 00:09:57 al 00:10:19:
 - *Personal de BLUE MARLIN: ¿En dónde pueden verificar dichas temporadas? En el Reglamento de Uso y Condiciones del Programa, acá ustedes pueden verificar la categoría del hotel, las temporadas, la cantidad de Decas que descuentan dependiendo de la comodidad que escojan y si viajan entre días de semana o fines de semana, en el Reglamento también aparecerá los calendarios turísticos de cada uno de nuestros destinos ¿Si, claro?*
- Minutos que van del 00:10:53 al 00:11:06:
 - *Personal de BLUE MARLIN: (...) justo le leía de su reglamento, aquí está su Reglamento de Condiciones, aquí usted va a poder ver todos los hoteles, el calendario, toda la disponibilidad de Decas por habitación o la comodidad que deseen escoger, ¿sí?*

Por todo lo expuesto, en este extremo, ha quedado acreditado que BLUE MARLIN no ha infringido los artículos 1.1º literal b) y 2º del Código.

2.4. Por presunta infracción de los artículos 58.1º del Código:

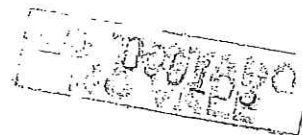
El numeral 1 del artículo 58º del Código prescribe lo siguiente:

“Artículo 58.- Definición y alcances

58.1 *El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.*

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o



ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.

b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.

d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.

e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.

f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.”

Ante ello, desarrollaremos cada imputación, demostrando que en el presente caso no existe infracción a los artículos referidos:

2.4.1. BLUE MARLIN no habría permitido a los denunciantes oír con claridad los términos del Programa Vacacional debido al alto volumen de su establecimiento:

Sobre el particular, debemos manifestar que la manera en cómo se acondicionó el local donde fueron atendidos los denunciantes por el personal de BLUE MARLIN, no puede mermar la libertad de elección –de consumo– de los mismos, por lo que consideramos que aquellos han incurrido en un error de apreciación.

Además, este es un elemento netamente subjetivo. La música que colocamos en nuestro local pretende crear la impresión de un ambiente fresco y de diversión, como el que existe en todo hotel de playa, que es justamente el

000106
17/07/2016



lugar donde principalmente apunta el Programa Vacacional, razón por la cual, con ello buscamos equiparar las sensaciones de alegría y bienestar y, de esa forma, generar un estado de real satisfacción al cliente. No hay nada comercialmente agresivo o engañoso en ello. Es una apreciación subjetiva. Si a ello se le suman las conversaciones de las personas, se genera ruido, pero es uno similar a cualquier lugar público donde se realizan transacciones comerciales, como centros comerciales, lugares abiertos al público en los aeropuertos -donde se realizan relaciones de consumo-, mercados, entre otros.

En todo caso, como la propia Comisión lo ha expuesto:

*"7. (...) Cabe precisar que, en caso considerar que el volumen del equipo de música era muy alto o habían muchas personas hablando a la vez, pudieron retirarse si consideraban que se estaban confundiendo con la información."*⁴

Ahora bien, más allá de si existe o no música en el local, lo importante a tener en cuenta en el presente caso, es el hecho que los denunciantes escuchen y comprendan perfectamente cada uno de los términos que se les informó. Por tal motivo, es que nuestra persona encargada se asegura en todo momento que los clientes hayan comprendido dicha información de manera previa a la suscripción del Contrato, lo que implica la expresión y/o manifestación de la conformidad de los mismos respecto de los términos leídos, como se desprende de los minutos que van del 00:23:37 al 00:24:03 del audio que presentamos de manera adjunta (como Anexo 1) a nuestro escrito de absolucón de requerimiento de información y reiteración de solicitud de prórroga de plazo para presentar descargos del 30 de diciembre de 2016:

- Personal de BLUE MARLIN: Ya para concluir y terminar, ¿tiene alguna duda, pregunta o inquietud que desee que le aclare?
- Señor Camacho: [...] no.
- Personal de BLUE MARLIN: ¿Ninguna?
- Señor Camacho: No.
- Personal de BLUE MARLIN: OK. ¿Ha sido clara y completa la información que se les ha suministrado?
- Señor Camacho: Sí, sí.
- Personal de BLUE MARLIN: OK. ¿Está de acuerdo con los puntos de verificación de términos que les he leído y explicado?
- Señor Camacho y señora Cuyo: Sí.
- Personal de BLUE MARLIN: Si es así por favor proceder a firmar los documentos. Nuevamente bienvenidos y muchas gracias.

⁴ Ver Resolución Final N° 2255-2015/CC2 emitida por la Comisión, en el procedimiento administrativo seguido bajo el Expediente N° 658-2015/CC2.

090107
LO TESTADO
NO VALE



- Señor Camacho: OK, gracias.

Es por ello que, en este extremo, ha quedado acreditado que BLUE MARLIN no ha practicado ningún tipo de método comercial agresivo o engañoso establecido en numeral 1 del artículo 58° del Código.

2.4.2. BLUE MARLIN no habría brindado a los denunciantes el tiempo suficiente para revisar el Contrato:

Respecto a este supuesto, negamos lo afirmado por los denunciantes por no encontrarse conforme a cómo sucedieron los hechos. Una vez más, reiteramos que durante todo el procedimiento de venta del Programa Vacacional se encuentra a disposición de los invitados un modelo de Contrato de Compraventa del mismo, el cual puede ser revisado y consultado por los potenciales afiliados sin inconveniente alguno.

Los denunciantes siempre tuvieron a disposición el referido documento y pudieron solicitarlo cuando lo consideraron conveniente, previo a la suscripción de cualquier documentación, entre ella, el Contrato.

Ahora bien, negamos y contradecimos lo afirmado por los denunciantes, respecto a que no se dio tiempo o no se permitió a los denunciantes tener privacidad, siendo que aquellos pudieron dar lectura al Contrato con calma, máxime si procedieron a suscribirlo, lo que demuestra el conocimiento y su conformidad con los términos y condiciones que dicho documento contiene.

En todo caso, lo afirmado por los denunciantes solo demostraría que no actuaron diligentemente, toda vez que un consumidor razonable actúa con la diligencia ordinaria requerida para contratar, esto es, informarse adecuadamente sobre el producto o servicio que va a adquirir y por ende, leer el Contrato (y documentos) que suscribirán. Por lo tanto, si es que los denunciantes manifiestan que no lograron evaluar debidamente el producto que iban a adquirir y/o el Contrato en todos sus extremos, la consecuencia esperada -de acuerdo a los parámetros de la diligencia y razonabilidad de un consumidor-, es que no hubieran contratado.

A mayor abundamiento, cabe notar que lo manifestado por los denunciantes no ha sido acreditado, quienes se han limitado a realizar una declaración de parte. Y es que, la sola afirmación de los denunciantes no puede ser tomada como un medio probatorio de aquellos hechos que buscan probar.

LO DESTADO
NO VALE



Por todo lo expuesto, en este extremo, ha quedado acreditado que BLUE MARLIN no ha practicado ningún tipo de método comercial agresivo o engañoso establecido en el artículo 58.1° del Código.

2.4.3. BLUE MARLIN habría insistido y presionado a los denunciantes en todo momento, ello con la finalidad de que suscriban el Contrato:

En el presente extremo, manifestamos que BLUE MARLIN siempre procede a entregar toda la información necesaria a sus invitados, a la vez que cumple con sus requerimientos de información a través de las absoluciones de consulta que sean formuladas. En nuestro procedimiento de presentación y venta del Programa Vacacional somos muy cuidadosos y como política comunicamos todos los beneficios y características de nuestro Programa Vacacional, brindando herramientas como el modelo de contrato, a solicitud - el mismo que se encuentra disponible a lo largo de toda la presentación- y contamos con un resumen de las principales obligaciones del contrato denominado "Verificación de los Términos del Contrato", el mismo que es revisado por el cliente. En consecuencia, no existe presión e insistencia por parte de los vendedores, siendo que la capacidad de venta y explicación que el vendedor pueda expresar en ese momento, es el único instrumento que se utiliza para poder establecer una relación contractual con nuestra parte. Ello, sumado al hecho de que los denunciantes son personas mayores de edad, capaces y con poder de decisión sobre sus actos.

A mayor abundamiento, debemos precisar que la labor de convencimiento y persuasión para la adquisición del Programa Vacacional que realiza el personal de BLUE MARLIN respecto de los potenciales clientes no implica *per se* acoso, coacción, influencia indebida o que sea una actitud dolosa por parte de BLUE MARLIN que genere una disminución significativa de la libertad de elección de los mismos. Así, es de recordar que en toda venta o actividad comercial siempre existe y está presente la función persuasiva por parte del proveedor, la que en el presente caso, se realizó bajo los parámetros permitidos y lícitos con los denunciantes. Por tal motivo, dicha labor persuasiva no debe ser confundida con la supuesta 'presión e insistencia' a las cuales aluden los denunciantes.

Incluso debemos señalar que lo alegado por los denunciantes -'presión e insistencia'- no solo ha no sido probado, sino que incluso denota que se trata únicamente de una apreciación subjetiva por parte de aquellos, quienes ni siquiera detallaron con precisión cuál sería el supuesto actuar en sí que originó tal apreciación negativa.

7-099103
LO ESTADO
NUEVO LEÓN



En atención a ello, en este extremo, ha quedado acreditado que BLUE MARLIN no ha practicado ningún tipo de método comercial agresivo establecido en el artículo 58.1° del Código.

De lo expuesto, se desprende que BLUE MARLIN no infringido el artículo 58.1° del Código, por lo que la denuncia debe ser declarada infundada en los extremos analizados.

2.5. Por presunta infracción al artículo 49° del Código, en tanto BLUE MARLIN habría incluido en el Contrato las cláusulas décimo primera y décimo tercera, las cuales calificarían como abusivas:

En el presente caso no existe infracción a los mencionados artículos. Las referidas normas señalan lo siguiente:

“Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas

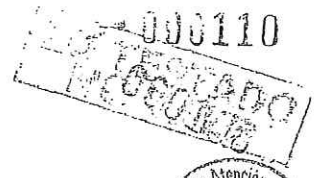
49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.

49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa.

49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.”

Si bien la Secretaría Técnica de la Comisión ha admitido a trámite la imputación referente a que las cláusulas décimo primera y décimo tercera podrían ser cláusulas abusivas —al señalar a estas como una presunta infracción del artículo 49° del Código—, lo cierto es que, consideramos que la presunta infracción debería ser declarada infundada, teniendo en cuenta lo siguiente:

De acuerdo a lo establecido en el artículo 49° del Código, en los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles, a



todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y que coloquen a los consumidores en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos, lo cual en este caso no se encuentra consignado en el Contrato, ni tampoco se ha demostrado en el mismo su existencia.

En ese sentido, podemos sostener las siguientes ideas:

- No resulta correcto indicar que las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente se consideran abusivas *per se*, sino que dichas cláusulas incorporadas en los contratos que se celebran sobre la base de ellas son las que resultarán ser abusivas en caso infrinjan las disposiciones sobre el particular y, por ende, pueden ser sancionadas con su inexigibilidad e inaplicación.
- En los contratos por adhesión no cabe la posibilidad de negociación, dado que en la celebración de los mismos el destinatario de la oferta sólo puede aceptarla o rechazarla íntegramente, por lo que, en estos contratos, sus cláusulas siempre podrían ser consideradas abusivas. Por su parte, en el caso de los contratos sujetos a cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente sí es posible que determinadas cláusulas puedan ser negociadas de manera individual y son aquellas que constituyen los elementos propios de los contratos en sí, conforme a lo dispuesto en el artículo 1392° del Código Civil, siendo estas cláusulas las que no podrían ser consideradas abusivas.
- Sólo constituyen cláusulas abusivas aquellas no negociadas individualmente y que, a su vez, coloquen a los consumidores en una situación de desventaja o desigualdad o restrinjan sus derechos. Por lo tanto, no basta con que se pruebe que determinada cláusula no ha sido negociada individualmente, sino que, además, la misma coloque al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o restrinja sus derechos.

Por consiguiente, analizaremos aquellas cláusulas que han sido imputadas como abusivas por la Comisión, constituidas por la décimo primera y décimo tercera del Contrato, a efectos de determinar si colocan a los denunciantes en una situación de desventaja o desigualdad o restringen sus derechos.

1. Sobre la cláusula décimo primera del Contrato:

El texto literal de la referida cláusula en mención es el siguiente:

"DÉCIMA PRIMERA. INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, y/o cuando éste(os) solicitare(n) de manera unilateral la rescisión, resolución o terminación anticipada del

000111
RECEIVED
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR
Unidad de Archivo Central

presente contrato, estando al día en el pago de sus obligaciones, **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación, caso en el cual **LA SOCIEDAD** podrá descontar con cargo a la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las **DECAS** adquiridas, más el valor de las **DECAS** utilizadas, o el total pagado si éste es inferior al 30% del valor de las **DECAS** adquiridas. **LA SOCIEDAD** reembolsará las sumas que existieren a favor de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** las cuales no causarán compensaciones económicas adicionales de ninguna naturaleza.

Parágrafo: Se prohíbe a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** comercializar **EL PROGRAMA**, a fin de obtener beneficios lucrativos, en cuyo caso **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación."

Como se puede apreciar, dicha cláusula establece la penalidad como correlato a la ruptura o término de la relación contractual que desee ser solicitada por los denunciantes, la misma que pretende cubrir los daños contractuales generados por el incumplimiento de determinados presupuestos (en este caso, obligaciones económicas) que tienen como consecuencia terminar con la relación contractual y no proceder con su ejecución. Por ello, con la referida cláusula, se incorpora la penalidad como indemnización anticipada de perjuicios por los gastos incurridos en la negociación y celebración del Contrato que por efectos de la terminación contractual ya no se seguirá ejecutando y por la pérdida del beneficio económico que para BLUE MARLIN importaba la ejecución contractual venidera, la misma había sido contratada válidamente. Ello, en definitiva no es una desventaja, desigualdad o anulación de los derechos de los denunciantes.

Asimismo, la parte final de la cláusula décimo primera del Contrato establece una prohibición para el o los compradores, en la medida que se establece como obligación no comercializar el Programa. Ello no constituye una cláusula abusiva desde ningún punto de vista.

Respecto a lo anteriormente mencionado, la propia Comisión ha manifestado:

"En consecuencia, si bien la cláusula (...) materia de cuestionamiento señala que los denunciantes deberán pagar el 30% del valor del contrato por concepto de penalidad, la misma no genera un desventaja al consumidor, en tanto, dicha cláusula se aplica ante el incumplimiento previo de las obligaciones a cargo de los denunciantes y se encuentra conforme a Ley"⁵

⁵ Resolución Final N° 1782-2013/CC2, de fecha 15 de octubre de 2013, emitida en el expediente N° 2975-2012/CPC.



2. Sobre la cláusula décimo tercera del Contrato:

Al respecto, la cláusula décimo tercera del Contrato dispone:

"DÉCIMA TERCERA. Del Reglamento. EL(LOS) COMPRADOR(ES) se obliga(n) a respetar el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa en todo momento, así como a cumplir cualquier modificación que se haga al mismo, que le haya sido notificada.

Parágrafo. Las modificaciones al Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa pueden ser efectuadas por LA SOCIEDAD, en cualquier momento siempre que no impliquen menoscabo a los derechos de EL(LOS) COMPRADOR(ES). Para dichos efectos, EL(LOS) COMPRADOR(ES) manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada."

Sin embargo, es de notar que respecto a la supuesta y negada inclusión de esta cláusula como abusiva, los denunciantes han afirmado –en su escrito del 12 de octubre de 2016- que:

"4. Por otra parte, resulta abusivo emplear Cláusulas Contractuales como la que señala, la Cláusula DECIMA TERCERA del Contrato de Compra Venta No.PM02 de fecha 25 de Junio del 2016, donde indica que en caso mi parte desista del mismo, la SOCIEDAD (denunciada) podrá acudir a la vía judicial para el cumplimiento del contrato en su totalidad, además señala que descontara el 100% por derecho de afiliación o el 30% del valor pagado como indemnización. (...)"

(El subrayado y énfasis son nuestros)

Como se puede apreciar, si bien los denunciantes hacen mención a la cláusula "décimo tercera" como abusiva, lo cierto es que realmente están refiriéndose a la cláusula décimo primera del Contrato, la que prevé las penalidades mencionadas y que fue analizada en el parágrafo anterior.

En ese sentido, tratándose de un error material, al momento de consignar el número de la cláusula del Contrato, la imputación relativa a esta cláusula debe ser desestimada, al tampoco haber sido sustentada por los denunciantes cuál sería el aspecto que los pondría en una situación de desventaja o desigualdad o restringirían sus derechos.

En atención a lo expuesto, ha quedado acreditado que BLUE MARLIN no ha incluido ninguna cláusula abusiva en el Contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo

090113
LO TESTADO
LE

49° del Código, por lo que la denuncia debe ser declarada infundada en todos los extremos antes mencionados.



POR TANTO:

A la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 del INDECOPI, sírvanse evaluar los argumentos de hecho y derecho expuestos por nuestra parte y, en su oportunidad, declarar infundada la denuncia interpuesta en nuestra contra, en todos sus extremos.

PRIMER OTROSI DECIMOS: Que, ofrecemos como medios probatorios y adjuntamos como anexos los siguientes documentos:

- 1) Copia simple del Contrato de Compraventa No. PMO2 suscrito entre BLUE MARLIN y los denunciantes (Anexo 1).
- 2) Copia simple del Pagaré No. PMO2 Libre de Protesto Por: US\$ 5,600.00, suscrito por los denunciantes (Anexo 2).
- 3) Copia simple del documento "Verificación de los Términos del Contrato" suscrita por BLUE MARLIN y los denunciantes (Anexo 3).
- 4) Copia simple del correo electrónico de fecha 6 de julio de 2016 y sus anexos, remitido a los denunciantes (Anexo 4).
- 5) Copia simple del documento "Solicitud del Programa" suscrita por los denunciantes (Anexo 5).
- 6) Copia simple de la "GUÍA DE DESPACHO" del 6 de julio de 2016. (Anexo 6)
- 7) Copia simple de la Hoja de "Entrega de Documentos" suscrita por los denunciantes (Anexo 7).

SEGUNDO OTROSI DECIMOS: Que nos reservamos el derecho de ampliar nuestros descargos y presentar medios probatorios, en un escrito posterior.

TERCER OTROSI DECIMOS: Que adjuntamos una copia del presente escrito.

Lima, 24 de febrero de 2017

JOSE MANUEL GUERRA CABALLERO
Apoderado
BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.

1
Anexo 1
030114

CONTRATO DE COMPRAVENTA No. PMO2
PROGRAMA MULTIVACACIONES DECAMERON

**LO TANTADO
NO VALE**

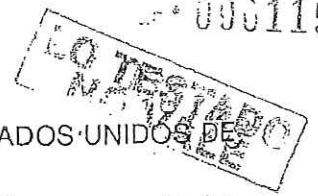


Conste por el presente documento el Contrato que celebran, de una parte, el GRUPO DE HOTELEROS DECAMERON, a quien en adelante se le denominará LA SOCIEDAD, debidamente representada en el Perú por la empresa BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A., identificada con RUC No. 20205605500, la que actúa en virtud de diversos Contratos de Mandato con Representación, otorgados por las distintas empresas que conforman LA SOCIEDAD. BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A., es una empresa constituida en el Perú, inscrita en la Partida Electrónica No. 12064923 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, con domicilio para estos efectos en La Avenida República de Panamá 3505 Piso 2, Distrito San Isidro, Lima; quien a efectos de poder actuar en representación, por encargo y a nombre de LA SOCIEDAD, es representada, a su vez, por JULIO MARIO GUTIERREZ MEDINA, identificado con DNI No. 43421788. De la otra parte los Señores CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA identificado(a) con DNI No. 04651701 - JULI MIRIAM CUYO BASURCO identificado(a) con DNI No. 04650905 - ambos con domicilio para estos efectos en CIUDAD DEL PESCADOR G - 27 - ILO, en la ciudad de MOQUEGUA quienes se obligan de manera solidaria a lo dispuesto en el presente documento a quien(es) en adelante se denominará(n) EL (LOS) COMPRADOR(ES), en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA. Objeto. En virtud del presente Contrato EL(LOS) COMPRADOR(ES) se obliga(n) a comprar y LA SOCIEDAD se obliga a vender EL PROGRAMA vacacional denominado MULTIVACACIONES DECAMERON, el cual consiste en la adquisición de una cantidad determinada de unidades incorporales, denominadas DECAS, que serán redimidas por noches de alojamiento hotelero, en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa adjunto.

SEGUNDA. Definiciones: En el presente Contrato, los siguientes términos tendrán las definiciones que se detallan a continuación:

1. **LA SOCIEDAD:** Es la encargada de la estructuración, comercialización, administración, operación y gestión del Programa Multivacaciones Decameron.
2. **COMPRADOR:** Persona natural que mediante la suscripción del presente Contrato ha adquirido la titularidad de EL PROGRAMA. En el caso en que el COMPRADOR corresponda a más de una Persona natural, cualquiera de las partes tendrá facultad para ejercer los derechos de uso (Reservas, confirmaciones y anulaciones) derivados del presente contrato en forma independiente, sin que medie autorización de la otra parte. Cualquier modificación al presente contrato deberá constar en documento escrito firmado por los titulares del Programa.
3. **PROGRAMA MULTIVACACIONES DECAMERON:** De ahora en adelante EL PROGRAMA, consiste en la adquisición de una cantidad de DECAS las cuales serán redimidas por noches de alojamiento en los hoteles vinculados a EL PROGRAMA, de acuerdo con los términos y condiciones contenidos en el Contrato y en el Reglamento.
4. **REGLAMENTO:** Es el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa, el cual establece los procedimientos y regulaciones para el adecuado uso de EL PROGRAMA. En adelante El Reglamento.
5. **DECAS:** Son las unidades incorporales que son canjeadas o redimidas por noche de alojamiento hotelero. El descuento de DECAS es el resultado de aplicar las tablas de conversión de DECAS y el Calendario de Años Turísticos en el país en donde se haga uso de la reserva. Tanto el calendario como la clasificación de las semanas vacacionales por temporadas, se regirán de acuerdo con lo establecido en EL REGLAMENTO. El valor de las DECAS adquiridas es la suma de dinero que resulta de



multiplicar el número total de **DECAS** por US\$ 5 (CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

6. **PLAN TODO INCLUIDO:** Conjunto de servicios adicionales al alojamiento que tienen un costo, los cuales deberá(n) pagar **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** al momento de confirmar la reserva. El Plan Todo Includido brinda el derecho a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** de tomar todas las comidas; snacks; bebidas; deportes no motorizados y de playa, canoas, snorkel, lecciones de buceo en la piscina, canchas de tenis, en donde existan; sillas y toallas para la playa y/o piscina; bar abierto con licores nacionales; recreación dirigida para adultos y niños; y propinas. No incluye tiquetes aéreos, porción terrestre o transporte entre ciudades y hoteles.

7. **SERVICIOS ESPECIALES:** Consiste en aquellos servicios específicos en aquellos hoteles de la cadena **DECAMERON**, en donde no se tenga establecido como parte de sus servicios el concepto **TODO INCLUIDO**. Estos serán exclusivos en forma particular para cada hotel, así como sus costos y tipos de servicios especiales brindados.

8. **DERECHOS DE AFILIACIÓN DEL PROGRAMA:** Es la suma que paga **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** por una sola vez y corresponde al pago de derecho de afiliación a **EL PROGRAMA**.

9. **CUOTA ANUAL DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA:** Es la suma de dinero a cargo de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, que tiene por objeto contribuir con los gastos de **EL PROGRAMA** en lo referente a operación y administración del contrato. Este valor será el que resulte de multiplicar el número total de **DECAS** correspondientes a la Utilización Mínima Anual prevista en la cláusula QUINTA del presente contrato por US\$ 0.90 (NOVENTA CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA); el resultado así obtenido será la cuota anual a pagar por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**.

10. **TEMPORADAS VACACIONALES Y CALENDARIOS DE AÑOS TURÍSTICOS:** Son los períodos de tiempo en que se divide el año, en los cuales **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** puede(n) hacer uso de las **DECAS** adquiridas, generando mayor o menor descuento de éstas, de acuerdo con lo establecido en las tablas de conversión insertas en **EL REGLAMENTO**, adjunto. Para efectos de **EL PROGRAMA**, el año se clasifica en tres temporadas: alta, media y baja tal como se establece en los calendarios vacacionales, de acuerdo al país de destino, incluidos en **EL REGLAMENTO**.

11. **TABLAS DE CONVERSIÓN.** Para efectos de poder calcular las **DECAS** a descontar una vez confirmada una reserva, en alguno de los hoteles adscritos al Programa, **LA SOCIEDAD** establece el número de **DECAS** a descontar, según la temporada del año en que se haga uso del derecho, la categoría del hotel, la capacidad habitacional, su uso en semana completa o fraccionado según sea en fin de semana o entre semana. Para todos los efectos una reserva corresponde a "fin de semana" cuando comprometa las noches de viernes y sábado y la noche que anteceda un día festivo en el lugar de destino. Las noches restantes domingo, lunes, martes, miércoles y jueves corresponden al concepto "entre semana". Para una reserva en temporada alta el número de **DECAS** a descontar por noche de alojamiento hotelero será igual sin diferenciar noche de entre semana y fin de semana, de igual forma, los puentes festivos en el lugar de destino, serán considerados como temporada alta.

12. **CONFIRMACION DE RESERVA:** Es la respuesta por parte de **LA SOCIEDAD**, a una solicitud formulada por **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** para hacer uso de **EL PROGRAMA**, de acuerdo con las condiciones y términos estipulados en **EL REGLAMENTO**, siempre y cuando **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se encuentre(n) solvente(s) y al corriente en el pago de las obligaciones para con **LA SOCIEDAD**, y además exista disponibilidad habitacional.

13. **USO ACELERADO DE DECAS:** Cuando **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** utiliza(n) más **DECAS** de las indicadas como utilización mínima anual, establecidas en la Cláusula QUINTA.

14. **R.C.I.:** Cadena de Intercambio Vacacional, que tiene como objeto promover e intermediar el intercambio de períodos vacacionales entre sus afiliados de acuerdo con lo indicado en la cláusula NOVENA.

Parágrafo. En caso de duda sobre el significado de los términos específicos que se utilizan en el

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
2 de 8

presente Contrato se acudirá a las definiciones contempladas en el Reglamento, en su defecto, a las definiciones legales que existan; y en ausencia de éstas, al sentido literal de las palabras de acuerdo con las definiciones que de éstas dé el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.

TERCERA. Utilización del Programa Vacacional. EL(LOS) COMPRADOR(ES), durante la vigencia del presente Contrato, redimirá(n) o descontará(n) las DECAS adquiridas, por semanas completas o en forma fraccionada, a través de los métodos y procedimientos para ello establecidos por LA SOCIEDAD, la cual ha establecido los siguientes métodos:

a) **Método Rígido:** Mediante este método EL(LOS) COMPRADOR(ES), utilizará(n) por el término de una semana completa, siete noches y ocho días, una o más habitaciones en uno de los hoteles vinculados al Programa, para el máximo número de personas permitidas de acuerdo a la capacidad habitacional y en la temporada deseada, previa reserva y sujeta a disponibilidad. Para hacer efectiva esta utilización del Programa EL(LOS) COMPRADOR(ES) autoriza(n) restar de su inventario de DECAS el número de éstas que de acuerdo con las tablas de conversión deban ser descontadas.

b) **Método Fraccionado:** Mediante este método EL(LOS) COMPRADOR(ES) utilizará(n) una o más habitaciones en uno de los hoteles vinculados al Programa en "fines de semana", los cuales comprenden las noches de viernes y sábado, y la noche que anteceda un día festivo en el lugar de destino. Las noches restantes, domingo, lunes, martes, miércoles y jueves corresponden al concepto "entre semana". Para una reserva en temporada alta el número de Decas a descontar por noche de alojamiento hotelero, será igual sin diferenciar noches de entre semana o fin de semana. La utilización fraccionada en fines de semana sólo procede una vez al año. Las demás DECAS correspondientes a la utilización mínima anual sólo podrán ser redimidas para su uso de domingo a jueves. No obstante, si EL(LOS) COMPRADOR(ES) solicita(n) un fin de semana y existe la disponibilidad en alguno de los hoteles adscritos al Programa, se le(s) asignará(n) la correspondiente reserva.

Parágrafo 1. Períodos y términos para la solicitud de reserva: EL(LOS) COMPRADOR(ES) deberá(n) solicitar la reserva con mínimo 6, 4 y 2 meses de anticipación para temporada alta, media y baja respectivamente, contados a partir del primer día de la fecha de ingreso al hotel.

Parágrafo 2. Para la utilización de EL PROGRAMA es necesario que EL(LOS) COMPRADOR(ES): a) Pague(n) a LA SOCIEDAD la totalidad del precio de EL PROGRAMA, o por lo menos un 50% del mismo, o la suma equivalente cuando la utilización de DECAS sea mayor a este 50%; adicionalmente, se debe(n) encontrar solvente(s) y al día en el pago de las obligaciones para con LA SOCIEDAD. b) Efectué(n) las reservas siguiendo los procedimientos establecidos por LA SOCIEDAD en el Reglamento que se anexa al presente Contrato y que EL(LOS) COMPRADOR(ES) declara(n) conocer, entender y aceptar. c) Pague(n) al momento de confirmarse la reserva solicitada, en los términos y condiciones previstas en el Reglamento, el plan todo incluido y/o servicios especiales.

Parágrafo 3. Una vez confirmada la reserva solicitada por EL(LOS) COMPRADOR(ES), éste(os) acepta(n) el descuento de las DECAS correspondientes de su inventario de DECAS, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento. Dicho descuento de DECAS corresponde al resultado de aplicar el calendario de años-turísticos en el país en donde se haga uso de la reserva. Tanto el calendario de años turísticos como la clasificación de semanas vacacionales por temporadas, se regirán de acuerdo a lo establecido por LA SOCIEDAD en el Reglamento. No obstante ello, tanto el calendario de años turísticos como la clasificación de semanas vacacionales, podrán ser variadas, para lo cual EL(LOS) COMPRADOR(ES) manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada.

Parágrafo 4. Los hoteles en los que EL(LOS) COMPRADOR(ES) podrá(n) hacer uso de EL PROGRAMA, serán los que se encuentren vinculados a éste en el momento de la solicitud de la reserva. Sin embargo, dichos hoteles podrán variar sin que ello implique modificación alguna a los términos del presente Contrato. Para dichos efectos, EL(LOS) COMPRADOR(ES) manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada.

CUARTA. Número de DECAS adquiridas y vigencia del contrato. EL PROGRAMA consta de 80 DECAS por año calendario, durante 20 años para un total de 1,600.00 DECAS. La vigencia máxima del presente Contrato es de 20 años contados a partir de su suscripción, la cual será menor en la medida

[Handwritten signature]

[Handwritten signature] 3 de 8

090117
NO RECORRIDO
NO VALIJO



en que se efectúe el uso acelerado de las **DECAS** o se utilicen en las condiciones más onerosas en relación con los factores de tipo de hotel, temporada y capacidad, conforme lo indican las tablas de conversión.

QUINTA. Utilización Mínima Anual. EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** podrá(n) utilizar un mínimo de 80 **DECAS** anualmente.

SEXTA. Acumulación de DECAS. EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** podrá(n) acumular las **DECAS** correspondientes a la utilización mínima anual, indicada en la cláusula anterior, hasta por un término máximo de dos años, siempre y cuando haya(n) pagado la cuota anual de operación del programa correspondiente al año cuyas **DECAS** pretende(n) acumular. En el evento que EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** no haga(n) uso de las **DECAS** acumuladas, o no se cumpla la condición anterior, LA **SOCIEDAD** descontará del inventario de **DECAS** el 50% de las **DECAS** acumuladas y no utilizadas. El uso de las **DECAS** acumuladas estará sujeto a la disponibilidad habitacional y al cumplimiento de los términos del Reglamento.

SÉPTIMA. Uso Acelerado. EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** de EL **PROGRAMA**, gozará(n) del beneficio de darle a su inventario de **DECAS** un uso acelerado, lo que significa que utilizará más **DECAS** de las indicadas como utilización mínima anual. Este beneficio podrá disfrutarlo siempre y cuando se encuentre al día en sus pagos por todo concepto, utilizando hasta el número total de **DECAS** pagadas a la fecha de la solicitud de su reserva y de acuerdo con los términos establecidos para la utilización de EL **PROGRAMA**. En todo caso, este uso está sujeto a disponibilidad habitacional.

OCTAVA. Precio y Forma de Pago. El precio del Programa objeto del presente Contrato, sin perjuicio de los valores adicionales que se discriminan en el parágrafo 1 de esta cláusula, serán los que resulte de multiplicar el número total de **DECAS** adquiridas por EL(LOS) **COMPRADOR(ES)**, por la suma de US\$ 5 (CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100) para un total de USD 8,000.00 (OCHO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100). Será pagado por EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** de la siguiente forma:

a). A la firma del presente Contrato la suma de US\$ 2400.00 (DOS MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

b). El saldo equivalente a US\$ 5,600.00 (CINCO MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100) será pagado por EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** en 36 cuotas iguales mensuales y consecutivas de US\$ 155.56 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 56/100). A partir del 20 de septiembre de 2016.

La suma mencionada en el literal a) se entenderá pagada a título de cuota inicial, excepto en el evento que el pago total se efectúe de contado.

Parágrafo 1. EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** deberá(n) pagar los siguientes **Conceptos Adicionales**:

a) **Derechos de Afiliación al Programa.** Además del precio del Programa, calculado en la forma antes indicada, EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** deberá(n) pagar conjuntamente con la cuota inicial o con el pago total cuando éste fuere de contado y por una sola vez, por derechos de afiliación al programa, la suma de US\$ 400.00 (CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

b) **Cuota Anual de Operación del Programa:** La suma de US\$ 72.00 (SETENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100), la cual deberá(n) pagar EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** anualmente, en cuotas iguales, durante la vigencia del presente contrato, dentro de los tres (3) primeros meses contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato. En el evento en que EL(LOS) **COMPRADOR(ES)** haga(n) uso acelerado de sus **DECAS**, así mismo deberá pagar a LA **SOCIEDAD** en forma acelerada la cuota anual de operación del programa de los años que pretenda

**LO TESTADO
NO VALE**

anticipar.

c) **Plan Todo Incluido o Servicios Especiales.** EL(LOS) COMPRADOR(ES), si utiliza(n) EL PROGRAMA en los hoteles adscritos a la Cadena Decameron, deberá(n) pagar este concepto por persona por noche al momento de la confirmación de la reserva, de acuerdo con la temporada, y en el cual haga uso de sus DECAS. Los valores establecidos se adjuntan en la tabla de tarifas anexas a este Contrato. Las partes acuerdan, que dado los incrementos que se puedan presentar durante la vigencia del contrato, en los valores del Plan Todo Incluido y Servicios Especiales, LA SOCIEDAD, una vez recibida la notificación por parte del respectivo Hotel adscrito al programa del incremento, se obliga a informar a EL(LOS) COMPRADOR(ES), del mismo a fin que éste(os) tenga(n) claridad sobre los valores a su cargo.

Parágrafo 2. El pago de las obligaciones pecuniarias surgidas del presente Contrato se efectuará en dólares americanos o en nuevos soles al tipo de cambio vigente el día en que se realice el pago, en las cuentas a nombre de BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A., que para tal efecto autorice LA SOCIEDAD. Si la compra del Programa se hace al crédito, EL(LOS) COMPRADOR(ES) suscribe(n) en este acto un Pagaré, por el saldo pendiente de pago, el cual se considerará como parte integrante de este documento y no constituirá una deuda diferente. Dicho Pagaré será emitido a cargo de EL(LOS) COMPRADOR(ES) y a la orden de LA SOCIEDAD, el cual reflejará el adeudo a cargo de EL(LOS) COMPRADOR(ES). La emisión de este Pagaré no extingue la presente relación causal. EL(LOS) COMPRADOR(ES) expresamente faculta(n) a LA SOCIEDAD para que pueda endosar, descontar, ceder, gravar, o transmitir por cualquier título dicho Pagaré, aun y cuando el presente Contrato no haya vencido.

Parágrafo 3. Si el pago se efectúa mediante cheque o cualquier otro título valor de contenido crediticio, la entrega por parte de EL(LOS) COMPRADOR(ES) se entiende hecha en los términos referidos en el artículo 1233 del Código Civil Peruano.

Parágrafo 4. LA SOCIEDAD puede declarar de plazo vencido la obligación a que se refiere esta cláusula y exigir su pago total, si EL(LOS) COMPRADOR(ES) incumpliese(n) en cualquier forma el pago de la misma, o cuando EL(LOS) COMPRADOR(ES) se encuentre(n) inmerso(s) en un procedimiento concursal. EL(LOS) COMPRADOR(ES) se encontrara(n) en mora de manera automática por el sólo vencimiento de los plazos establecidos para el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a su cargo, por lo que les corresponderá pagar intereses moratorios, aplicándoseles la tasa máxima permitida por la ley.

Parágrafo 5. El recibo de abonos parciales no implica novación y cualquier pago efectuado de esta forma se imputará primero a gastos, penalidades y por último a capital.

NOVENA. Intercambio Vacacional. Como beneficio adicional de EL PROGRAMA, LA SOCIEDAD, ha suscrito un convenio de afiliación con la Cadena de Intercambio R.C.I. que permite a EL(LOS) COMPRADOR(ES) utilizar sus DECAS, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos para tal fin, en los hoteles y desarrollos turísticos nacionales e internacionales, afiliados a R.C.I., LA SOCIEDAD asume a sus expensas el costo de la membresía de EL(LOS) COMPRADOR(ES) a la cadena R.C.I. por el término de un año, pasado este tiempo es potestad de EL(LOS) COMPRADOR(ES), el seguir afiliado(s) a la Cadena de Intercambio, en donde EL(LOS) COMPRADOR(ES) deberá(n) asumir los costos de la membresía. Para esto EL(LOS) COMPRADOR(ES) notificará(n) a LA SOCIEDAD, de acuerdo con lo estipulado en la cláusula VIGESIMA PRIMERA, -Notificaciones-, su solicitud de afiliación a R.C.I. indicando el período (año) en que desea hacer uso de dicha suscripción. Esta notificación deberá hacerla en un término no mayor a 12 meses contados a partir de la fecha de suscripción del presente Contrato. Cumplido este período, LA SOCIEDAD no asumirá el costo de afiliación de EL(LOS) COMPRADOR(ES) a la cadena R.C.I., y será potestativo de EL(LOS) COMPRADOR(ES) adquirir su membresía, caso en el cual, los costos de ésta deberán ser asumidos totalmente por EL(LOS) COMPRADOR(ES), cumpliendo los términos y requisitos establecidos por R.C.I. EL(LOS) COMPRADOR(ES), al firmar el contrato de afiliación a R.C.I., declara(n) conocerlo y acepta(n) que todo intercambio vacacional se sujeta a los procedimientos establecidos por R.C.I.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

LO ESTADO NO VALE



Parágrafo 1. El costo del intercambio, para hacer uso de un desarrollo afiliado a R.C.I. sea este nacional o internacional, siempre será asumido por **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**. Así mismo **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** acepta(n) que **LA SOCIEDAD** deposite a R.C.I. **DECAS** de su inventario, de acuerdo con las condiciones establecidas por la Cadena de Intercambio.

Parágrafo 2. **LA SOCIEDAD** no asume responsabilidad alguna sobre los procesos de intercambio, los cuales se sujetan a las normas establecidas para tal fin y a los términos del Contrato de membresía suscrito entre **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** y R.C.I.

Parágrafo 3. **LA SOCIEDAD**, podrá cambiar la Cadena de Intercambio sin que esto implique modificación a los términos del presente Contrato ni desmejora de los derechos de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**. Para dichos efectos, **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** manifiesta su consentimiento de manera anticipada.

Parágrafo 4. Después del pago del 100 % de la cuota inicial o del pago total cuando este fuere de contado, **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** podrá(n) solicitar por escrito a **LA SOCIEDAD** su afiliación para hacer uso del intercambio a través de R.C.I. previo cumplimiento de los procedimientos por ésta establecidos para tal fin.

Parágrafo 5. La afiliación a la Cadena de Intercambio, solo se tramitará por parte de **LA SOCIEDAD**, si **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** se encuentra(n) al día en todas las obligaciones estipuladas en el presente Contrato.

DÉCIMA. Obligaciones de las partes: De **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** 1. Además de todas las enunciadas en este Contrato, en el Reglamento y todas aquellas que se desprendan de la legislación que ampara este Contrato 2. Pagará(n) intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley sobre toda obligación pecuniaria a su cargo que no hubiere sido atendida oportunamente; De **LA SOCIEDAD**. 1. Permitir el uso del Programa en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y en el Reglamento. 2. Todas aquellas que se desprendan de la naturaleza de este Contrato, necesarias para su cabal cumplimiento.

DÉCIMA PRIMERA. INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, y/o cuando éste(os) solicitare(n) de manera unilateral la rescisión, resolución o terminación anticipada del presente contrato, estando al día en el pago de sus obligaciones, **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación, caso en el cual **LA SOCIEDAD** podrá descontar con cargo a la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las **DECAS** adquiridas, más el valor de las **DECAS** utilizadas, o el total pagado si éste es inferior al 30% del valor de las **DECAS** adquiridas. **LA SOCIEDAD** reembolsará las sumas que existieren a favor de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** las cuales no causarán compensaciones económicas adicionales de ninguna naturaleza.

Parágrafo: Se prohíbe a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** comercializar **EL PROGRAMA**, a fin de obtener beneficios lucrativos, en cuyo caso **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación.

DÉCIMA SEGUNDA. Cesión del Contrato. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** podrá(n) ceder el presente Contrato, previo cumplimiento de los siguientes requisitos: Encontrarse al día en el pago del precio estipulado conforme se establece en la cláusula OCTAVA. Que el cesionario conozca y acepte las condiciones de **EL PROGRAMA** incluido el Reglamento. Que el cesionario asuma en su totalidad las obligaciones del cedente. Que el cedente notifique la cesión a **LA SOCIEDAD** en los términos establecidos en el Reglamento y efectúe el pago de US\$ 50.00 (CINCUENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA 0/100) por parte del cesionario.

Parágrafo 1: Las partes de común acuerdo podrán en este evento, suscribir un nuevo Contrato de acuerdo con las condiciones establecidas en el mismo.

Parágrafo 2: **LA SOCIEDAD** podrá ceder su posición contractual. El cesionario responderá ante **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** por todas y cada una de las obligaciones acotadas en el presente Contrato y

Signature

Signature

LO TERCERO
NOTIFICADO



en el Reglamento de Condiciones.

DÉCIMA TERCERA. Del Reglamento. EL(LOS) COMPRADOR(ES) se obliga(n) a respetar el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa en todo momento, así como a cumplir cualquier modificación que se haga al mismo, que le haya sido notificada.

Parágrafo. Las modificaciones al Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa pueden ser efectuadas por LA SOCIEDAD, en cualquier momento siempre que no impliquen menoscabo a los derechos de EL(LOS) COMPRADOR(ES). Para dichos efectos, EL(LOS) COMPRADOR(ES) manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada.

DÉCIMA CUARTA. Solución de diferencias. Todo litigio, controversia, desavenencia o reclamación resultante, relacionada o derivada de este acto jurídico o que guarde relación con él, incluidas las relativas a su validez, eficacia o terminación, incluso las del convenio arbitral, serán sometidas en primera instancia a una etapa de arreglo directo. Si en este lapso no pudieren ser resueltas serán resueltas mediante arbitraje nacional, de derecho y con árbitro único, cuyo laudo será definitivo e apelable, de conformidad con los reglamentos y el Estatuto del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad. Las partes otorgan al Órgano Arbitral facultades especiales para la ejecución privada del laudo.

DÉCIMA QUINTA. Lugar para el cumplimiento de las obligaciones. Las partes convienen en que todas las obligaciones derivadas de este Contrato consistentes en suma de dinero deberán cumplirse en la ciudad de Lima, en las oficinas de LA SOCIEDAD ubicadas en La Avenida República de Panamá 3505 Piso 2, Distrito San Isidro, Provincia y departamento de Lima - Perú.

DÉCIMA SEXTA. Modificaciones. Cualquier modificación al presente Contrato deberá constar en documento escrito firmado por las partes contratantes.

DÉCIMA SÉPTIMA. Domicilio contractual. Las partes convienen en señalar como domicilio contractual la ciudad de Lima, Perú.

DÉCIMA OCTAVA. Legislación aplicable. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y/o ejecución del presente Contrato y demás documentos integrales, así como para cualquier controversia que surgiera del mismo, las partes se someten a las leyes aplicables y a los tribunales comunes competentes de Perú, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

DÉCIMA NOVENA. Documentos del Contrato. Se consideran documentos de Contrato y hacen parte integral del mismo los siguientes documentos: 1) Verificación de Términos del Contrato; 2) el Reglamento de Condiciones para el uso y operación del programa (en donde están incluidas las tablas de conversión de las DECAS); y, 3) el Pagaré.

VIGÉSIMA. Notificaciones. Las partes fijan como sus domicilios los indicados en la introducción del presente Contrato, por lo que cualquier comunicación se tendrá por válidamente efectuada si es dirigida a las direcciones domiciliarias señaladas, sin más constancia que el cargo de recepción por parte del destinatario o el cargo de recepción del receptor de la comunicación en el domicilio del destinatario, si quien lo recibe es persona distinta a él. Cualquier aviso de variación de domicilio, deberá ser comunicado a la otra parte. Dicho cambio de domicilio tendrá efectos cinco (5) días calendarios después de comunicado, en tanto ello no ocurra, se seguirá considerando como válidas todas las notificaciones que se efectúen a los domicilios de las partes señaladas en el presente contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. Conocimiento de EL(LOS) COMPRADOR(ES). EL(LOS) COMPRADOR(ES) declara(n) que ha (n) leído y entendido los términos del presente Contrato, y que conoce(n) y acepta(n) el Reglamento, que hace parte integral del presente Contrato y obliga jurídicamente a las partes.

VIGÉSIMA SEGUNDA. Integridad y Naturaleza del Contrato. El presente Contrato constituye la totalidad del acuerdo y entendimiento alcanzado por las partes, y deja sin efecto y anula todas las negociaciones, manifestaciones, compromisos, acuerdos verbales y escritos, celebrados antes de la fecha de firma del presente Contrato, el cual es de naturaleza mercantil. Por tanto la relación entre LA

D. 2012

NO VALI...



SOCIEDAD y EL(LOS) COMPRADOR(ES) es una de contratistas independientes, y nada establecido en este Contrato se entenderá que constituye a las Partes como socios, co-propietarios o de alguna otra manera como participantes de una unión o compromiso común.

VIGÉSIMA TERCERA. Género. Las estipulaciones del presente Contrato comprenden el género femenino y masculino y el singular y plural de los sujetos.

VIGÉSIMA CUARTA. Invalidez. La invalidez o nulidad de cualquiera de las cláusulas del presente Contrato no afectará en forma alguna la validez, legalidad y aplicabilidad de las demás disposiciones del mismo. El no hacer valer cualquier artículo de este Contrato no constituye una renuncia al derecho de ejecutar la cláusula posteriormente.

VIGÉSIMA QUINTA. Perfeccionamiento. El presente Contrato se entenderá perfeccionado con la firma de las partes. Conformes las partes con lo estipulado en el presente Contrato, lo aprueban y firman como aparece, en dos (2) ejemplares del mismo tenor, en la Provincia de MOQUEGUA, 25 de junio de 2016.

LA SOCIEDAD

Blue Marlin Beach Club S.A.
DNI No. 20205605500

JULIO MARIO GUTIERREZ MEDINA
DNI No. 43421788
LA SOCIEDAD

EL(LOS) COMPRADOR(ES)

CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
DNI No. 04651701

JULI MIRIAM CUYO BASURCO
DNI No. 04650905



PAGARÉ No. PMO2
LIBRE DE PROTESTO
POR: US\$ 5,600.00

Por medio de este título valor, los Señores, **CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA** identificado(a) con DNI No. 04651701 - **JULI MIRIAM CUYO BASURCO** identificado(a) con DNI No. 04650905 - ambos con domicilio para estos efectos en CIUDAD DEL PESCADOR G - 27 - ILO, en la ciudad de MOQUEGUA, en adelante **LOS DEUDORES**, quienes se obligan de manera solidaria a lo dispuesto en el presente documento. Por este acto se comprometen incondicionalmente a pagar, libre de protesto, a la entidad **BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.**, la que actúa en virtud de diversos Contratos de Mandato con Representación otorgados por las distintas empresas que conforman el **GRUPO DE HOTELES DECAMERON** (en adelante referida simplemente como **LA ACREEDORA**) la cantidad de US\$ 5,600.00 (CINCO MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100) de conformidad con lo establecido en el presente documento. La cantidad convenida deberá cancelarse en la forma y condiciones aquí señaladas por **LOS DEUDORES** sin necesidad de cobro o requerimiento alguno, en el lugar y la forma pactada. **LOS DEUDORES** desde ahora aceptan y reconocen las siguientes estipulaciones:

PRIMERA.- PLAZO: El plazo del presente pagaré es de 36 meses, contados a partir de la fecha de la primera amortización del Contrato de Compraventa N° **PMO2** del Programa Multivacaciones Decameron, por lo que la suma adeuda deberá cancelarse totalmente a más tardar 2019-08-20. **LOS DEUDORES** deberán cancelar el presente título de crédito antes del vencimiento del plazo mediante la cancelación de 36 amortizaciones que se pagarán de la manera que establece la cláusula siguiente.

SEGUNDA.- FORMA DE PAGO: El importe del presente pagaré será pagado a **LA ACREEDORA** mediante TREINTA Y SEIS (36) amortizaciones mensuales, sucesivas y continuas por el monto de US\$ 155.56 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 56/100), con vencimiento la primera de ellas el día 20 de septiembre de 2016, y así sucesivamente el día 20 de cada mes, las cuales están libre de todo tipo de retenciones, impuestos o gravámenes. Todo pago se realizará en La Avenida República de Panamá 3505 Piso 2, Distrito San Isidro, Lima - Perú o en el lugar que **LA ACREEDORA** le indique a **LOS DEUDORES** por escrito.

TERCERA.- INTERESES MORATORIOS: El importe del presente pagaré causará un interés moratorio a la tasa máxima permitida por la ley si **LOS DEUDORES** no pagaran en la forma indicada en la cláusula segunda, el cual será libre de todo tipo de retenciones, impuestos o gravámenes, la cual se calculará sobre saldos deudores.


CUARTA.- VENCIMIENTO ANTICIPADO: **LA ACREEDORA** podrá dar por vencido anticipadamente el plazo del presente pagaré y exigir ejecutivamente el pago del saldo adeudado en virtud de cualquiera de los siguientes supuestos: a) por falta de pago de cualquiera de las amortizaciones, en la forma, fechas y montos consignados en el presente pagaré; b) si alguno o ambos **DEUDORES** fueran objeto de ejecución o sometidos a un procedimiento concursal o declarados en quiebra; c) si los bienes de **LOS DEUDORES** fueren objeto de embargo o secuestro; d) si alguno o ambos **DEUDORES**, en su calidad de empleador, fueren emplazados en un proceso colectivo laboral y sus bienes fueren ocupados.

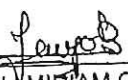
QUINTA.- PACTOS ACCESORIOS: Para el efectivo cumplimiento de sus obligaciones, **LOS DEUDORES:** a) Renuncian a cualquier cobro o requerimiento; b) Renuncian al fuero de su domicilio, expresamente manifiestan que se regirán por las leyes de la República de Perú y se someten expresamente a los tribunales de la República de Perú o a cualesquiera que elija **LA ACREEDORA;** c) Aceptan desde ahora como buenas y exactas las cuentas que sobre la obligación se les formule y como

096123



líquido, exigible y plazo vencido el saldo que se les reclame; d) Señalan como lugar para recibir notificaciones, citaciones y emplazamientos en: CIUDAD DEL PESCADOR G - 27 - ILO, MOQUEGUA, obligándose a comunicar por escrito a **LA ACREEDORA** cualquier cambio de dirección de acuerdo a lo que se establece en el Contrato **PMO2**, ya que en tanto ello no ocurra se seguirá considerando como válidas todas las notificaciones que se efectúen al domicilio aquí señalado; e) Aceptan como título ejecutivo el presente título valor; f) En el caso de ejercicio de la acción cambiaria, eximen a los depositarios de la parte acreedora o del tenedor del presente pagaré de prestar fianzas o cualquier otra garantía en el (los) proceso(s) ejecutivos que promueva; g) **LOS DEUDORES** expresamente facultan desde ya a **LA ACREEDORA** para que pueda descontar, endosar, ceder, gravar o transmitir por cualquier título o forma, el presente pagaré antes de su vencimiento; y h) **LOS DEUDORES** se obligan a pagar todos aquellos gastos y honorarios que por cualquier causa se ocasionen con motivo de la ejecución del presente pagaré. En la Provincia de MOQUEGUA, el día 25 de junio de 2016.


CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
DNI No. 04651701
(Firma del Deudor)


JULI MIRIAM CUYO BASURCO
DNI No. 04650905
(Firma del Deudor)

VERIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO

Conforme a lo establecido en el artículo 96º de la Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor -, el GRUPO DE HOTELES DECAMERON, a quien en adelante se le denominará LA SOCIEDAD, debidamente representada en el Perú por la empresa BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A., identificada con RUC N° 20205605500, la que actúa en virtud de diversos Contratos de Mandato con Representación otorgados por las distintas empresas que conforman la SOCIEDAD. BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. es una empresa constituida en el Perú, inscrita en la Partida Electrónica N° 12064923 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, con domicilio para estos efectos en La Avenida República de Panamá 3505 Piso 2, Distrito San Isidro, Lima; quien a efectos de poder actuar en representación, por encargo y a nombre de LA SOCIEDAD, es representada, a su vez, por JULIO MARIO GUTIERREZ MEDINA, identificado(a) con DNI No.43421788. De la otra parte; los señores CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA, identificado(a) con DNI No. 04651701 - JULI MIRIAM CUYO BASURCO, identificado(a) con DNI No. 04650905 - ambos con domicilio para estos efectos en CIUDAD DEL PESCADOR G - 27 - ILO - MOQUEGUA, a quienes en adelante se les denominará EL (LOS) COMPRADOR(ES), reconocen de manera expresa lo siguiente:

1. EL PROGRAMA MULTIVACACIONES DECAMERON, consiste en la adquisición de unidades incorporales, denominadas DECAS, las cuales pueden ser redimidas ÚNICAMENTE por noches de alojamiento hotelero, en los hoteles que hacen parte de este programa. **NO INCLUYE EL CONCEPTO DE TODO INCLUIDO o SERVICIOS ESPECIALES.**
2. El número de decas a redimir se determinará de acuerdo con la capacidad habitacional, el número de habitaciones solicitadas, la categoría del hotel, los días reservados, ya sea por semana completa, entre semana o fines de semana.
3. Se entiende por Plan Todo Incluido el conjunto de servicios adicionales al alojamiento. El Plan Todo Incluido brinda el derecho a EL (LOS) COMPRADOR(ES) de tomar todas las comidas; snacks; bebidas; deportes no motorizados y de playa, canoas, snorkel, lecciones de buceo en la piscina, canchas de tenis, en donde existan; sillas y toallas para la playa y/o piscina; bar abierto; recreación dirigida para adultos y niños; y propinas. **NO INCLUYE TIQUETES AÉREOS, PORCIÓN TERRESTRE O TRANSPORTE ENTRE CIUDADES. EL PROGRAMA MULTIVACACIONES DECAMERON NO INCLUYE EL PAGO DEL VALOR DEL PLAN "TODO INCLUIDO" Y/O "SERVICIOS ESPECIALES".**
4. En aquellos HOTELES DECAMERON, en donde no se tenga establecido el concepto de "TODO INCLUIDO" como parte integral de sus servicios, serán especificados en forma particular para cada hotel, los costos y servicios adicionales incluidos, en el momento de efectuar la reserva.
5. EL(LOS) COMPRADOR(ES) se obliga a pagar a LA SOCIEDAD el valor del PLAN TODO INCLUIDO y/o SERVICIOS ESPECIALES correspondientes a la reserva confirmada por LA SOCIEDAD en los plazos por ésta estipulados.
6. El Contrato de Compraventa N° PMO2 consta de 1600 DECAS, el precio total es de 8,000.00 USD (OCHO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100), cuya forma de pago se detalla a continuación:

a) A la firma del presente Contrato la suma de USD 2,400.00 (DOS MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

b) El saldo equivalente a USD 5,600.00 (CINCO MIL SEISCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100) será pagado por EL(LOS) COMPRADOR(ES) en 36 cuotas iguales mensuales y consecutivas de USD 155.56 (CIENTO CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 56/100). A partir del 20 de septiembre de 2016).

Cuando EL(LOS) COMPRADOR(ES) haya(n) pagado todas las cuotas, LA SOCIEDAD deberá

Anexo 3
000124
**LOTTESTADO
NO VALE**



**LO ESTADADO
NO VALE**



devolverles el Pagaré No. PMO2.

7. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** deberá(n) pagar los siguientes **Conceptos adicionales**:

a) Derechos de afiliación al Programa. Además del precio del Programa, calculado en la forma antes indicada, **EL (LOS) COMPRADOR(ES)** deberá(n) pagar conjuntamente con la cuota Inicial o con el pago total cuando éste fuere de contado y por una sola vez, por derechos de afiliación al programa, la suma de USD 400.00 (CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100).

b) **Cuota Anual de Operación del Programa**: La suma de USD 72.00 (SETENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100), la cual deberá(n) pagar **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** anualmente, en cuotas iguales, durante la vigencia del presente contrato, dentro de los tres (3) primeros meses contados a partir de la fecha de suscripción del Contrato. En el evento en que **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** haga(n) uso acelerado de sus DECAS, así mismo deberá(n) pagar a LA SOCIEDAD en forma acelerada la cuota anual de operación del programa de los años que pretenda anticipar.

c) **Plan Todo Incluido o Servicios Especiales**, **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, si utiliza(n) **EL PROGRAMA** en los hoteles adscritos a la Cadena Decameron, deberá(n) pagar este concepto por persona por noche al momento de la confirmación de la reserva, de acuerdo con la temporada, y hotel en el cual haga uso de sus DECAS. Los valores establecidos se adjuntan en la tabla de tarifas anexas a este Contrato. Las partes acuerdan, que dado los incrementos que se puedan presentar durante la vigencia del contrato, en los valores del Todo Incluido y Servicios Especiales, **LA SOCIEDAD**, una vez recibida la notificación por parte del respectivo Hotel adscrito al programa del incremento, se obliga a informar a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, del mismo a fin que éste tenga claridad sobre los valores a su cargo.

8. A la firma del presente contrato **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, autoriza(n) y/o realiza(n) el pago de US\$ 2,800.00 así:

FORMAS DE PAGO							
FORMA DE PAGO	DOCUMENTO	REF1	REF2	ENTIDAD	MONEDA	VALOR MONEDA LOCAL	VALOR DÓLARES
Tarjeta Débito	Banco de Crédito del Perú	V8212 - 243281	002	Oficina	DOLARES	9,352.00	2,800.00

9. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, deberá(n) pagar en total a **LA SOCIEDAD** la suma de US\$ 9,840.00 por concepto del Contrato de Compraventa N° PMO2, suma que incluye el precio al contado del programa vacacional MULTIVACACIONES DECAMERON, el precio por concepto de derechos del programa y la cuota anual de operación del programa respecto al mínimo de DECAS a ser utilizadas anualmente

10. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, tiene(n) el derecho a efectuar pagos anticipados de las cuotas acotadas en el literal 6.b. a **LA SOCIEDAD**

11. **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, deberá(n) solicitar la reserva con mínimo 6, 4 y 2 meses de anticipación para temporada alta, media y baja respectivamente, contados a partir del primer día de la fecha de ingreso al hotel. Estas solicitudes se encuentran sujetas a disponibilidad habitacional.

12. Para la utilización del Programa, es necesario que **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** haya(n) cancelado la totalidad del precio del Programa ó por lo menos un 50% del mismo, de igual forma **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** deberá(n) estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones.

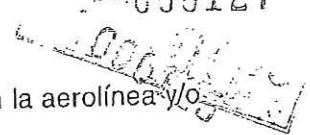
13. El programa **MULTIVACACIONES DECAMERON**, proporciona a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** la

RECEIVED
AGOSTO 2000

Atención al Ciudadano
Servicio de Archivo Central

afiliación gratuita por un año a la compañía de intercambios de R.C.I. cuyos beneficios se iniciarán treinta (30) días después de afiliado a dicha compañía, previa notificación a la sociedad de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula -Notificaciones-, para lo cual **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** debe(n) haber pagado a **LA SOCIEDAD** el 100% de la cuota inicial ó del pago total cuando este fuera de contado. Para el caso de intercambios vacacionales, los costos son por cuenta de **EL (LOS) COMPRADOR(ES)**. Se anexa carta modelo para notificar a **LA SOCIEDAD** la afiliación a R.C.I.

- 14. El trámite, consecución y todo lo relacionado con reservas hoteleras a través de R.C.I., son de absoluta responsabilidad y manejo entre **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** y dicha Cadena de Intercambio la cual ha dispuesto una línea exclusiva para Compradores de **EL PROGRAMA**, que llamando desde Perú es la 0-800-52-374, a la cual se podrán contactar una vez estén afiliados a dicha Cadena de Intercambio.
- 15. El Certificado de Semana Vacacional de R.C.I. tiene unas condiciones de uso en dicho documento, las cuales son de conocimiento por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, el cual no hace parte integral del contrato para todos sus efectos. Este Certificado aplica únicamente para unidades hoteleras.
- 16. En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, y/o cuando éste(os) solicitare(n) la rescisión unilateral del presente Contrato, estando al día en el pago de sus obligaciones, **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación, caso en el cual **LA SOCIEDAD** podrá descontar con cargo a la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las **DECAS** adquiridas, más el valor de las **DECAS** utilizadas, o el total pagado si éste es inferior al 30% del valor de las **DECAS** adquiridas. **LA SOCIEDAD** reembolsará las sumas que existieren a favor de **EL (LOS) COMPRADOR(ES)** las cuales no causarán compensaciones económicas adicionales de ninguna naturaleza.
- 17. Se prohíbe a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** comercializar **EL PROGRAMA**, a fin de obtener beneficios lucrativos, en cuyo caso **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación.
- 18. Las cortesías entregadas a la suscripción del presente Contrato tienen unas condiciones de uso en su respaldo, las cuales son de conocimiento y aceptadas por **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**. Éstas no hacen parte integral del Contrato para todos sus efectos.
- 19. Queda claro que **LA SOCIEDAD** está en total libertad de otorgar beneficios especiales de cualquier índole a sus clientes, de manera libre y espontánea, sin que ello constituya un incumplimiento a las condiciones contractuales firmadas en el contrato que ampara este documento.
- 20. El pago de las obligaciones contraídas en este contrato, solo serán consignadas en las cuentas bancarias y sea titular **BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.**, en representación de **LA SOCIEDAD**. Al igual **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** acepta(n) que la única forma de pago del plan que acaba(n) de suscribir es en forma directa y bajo ningún concepto en especies que involucre negociaciones con otras propiedades vacacionales
- 21. **LA SOCIEDAD** y/o **BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.** no tiene ningún convenio especial de créditos con entidad financiera alguna. Las condiciones de crédito y pagos con tarjeta de crédito, son de absoluta responsabilidad entre **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** y su entidad Bancaria.
- 22. **LA SOCIEDAD** en algunos casos, podrá otorgar a **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** tarifas preferenciales en tiquetes aéreos sobre las tarifas publicadas por algunas aerolíneas a los destinos nacionales e internacionales **DECAMERON**, sujeto al destino y fechas de una reserva hotelera confirmada, haciendo uso de su Programa Vacacional.
- 23. Las reservas aéreas están sujetas a disponibilidad de cupos de la aerolínea, por lo que **LA SOCIEDAD** no será responsable por la consecución de los mismos en el evento que se pretenda utilizar el programa, ni por las demoras o cancelaciones de vuelos. En todo caso **EL(LOS)**



COMPRADOR(ES) tiene(n) la libertad de adquirir sus tiquetes directamente con la aerolínea y/o agencia de viajes de su preferencia.

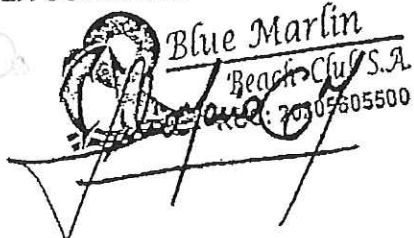


- 24. EL(LOS) COMPRADOR(ES) declara(n) haber recibido y aceptado a su entera satisfacción el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación de **EI PROGRAMA**.
 - 25. EL(LOS) COMPRADOR(ES) acepta(n) que El Representante de Ventas no ha ofrecido ni se comprometerá con beneficios diferentes a los que contiene el Programa, tales como:
 - a. Tiquetes aéreos y terrestres incluidos en el valor del Programa.
 - b. Cruceros con Intercambio.
 - c. Reservas y tarifas fuera de las condiciones establecidas en el Contrato y el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa, sin compromisos de confirmación de reservas en destinos, tarifas, fechas ni cantidad de pasajeros específicos.
 - d. Reservas con la cadena de Intercambio R.C.I.
 - e. Modificaciones de la forma y fechas de pago.
- Así mismo, EL(LOS) COMPRADOR(ES) declara(n) que no ha(n) llegado a acuerdo verbal alguno, que modifique las condiciones que contiene el Contrato y el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa.
- 26. EL(LOS) COMPRADOR(ES) declara(n) tener conocimiento que **LA SOCIEDAD**, no ofrece atención presencial y que toda solicitud debe ser tramitada por los Call Center destinados para tal fin. En caso que se requiera atención presencial debe solicitar una cita previa. Para Perú, **LA SOCIEDAD** pone a su disposición la línea nacional de atención a clientes 0-800-00342 y en Lima 6121815.
 - 27. Mediante la firma del contrato No. **PMO2** y la presente Verificación de Términos, EL(LOS) COMPRADOR(ES) acepta(n) que tiene(n) conocimiento de todo lo estipulado en el mismo y en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del PROGRAMA MULTIVACACIONES DECAMERON.

En señal de conformidad, ambas partes suscriben el presente documento, por duplicado, el día 25 de junio de 2016.

LA SOCIEDAD

EL(LOS) COMPRADOR(ES)



Cesar
CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
DNI No. 04651701

JULIO MARIO GUTIERREZ MEDINA
DNI No. 43421788
LA SOCIEDAD

Juli
JULI MIRIAM CUYO BASURCO
DNI No. 04650905

Frank
FRANK CERECEDA A.
CONFORME

00012804
LIMA

Archivo Multivacaciones Perú

De: Multivacaciones Decameron Perú
<asesores.peru@multivacacionesdecameron.com>
Enviado el: miércoles, 6 de julio de 2016 10:38 a. m.
Para: julimiriamcb@gmail.com; csarcamacho@gmail.com
Asunto: MULTIVACACIONES DECAMERON - CONTRATO N° PMO2
Datos adjuntos: CONTRATO PMO2 - CARTA.pdf; CONTRATO PMO2 - PROPUESTA REDUCCION
CONTRATO.pdf



Lima, 06 de julio del 2016

Señores

CSAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
MIRIAM CUYO BASURCO

REFERENCIA: Contrato Vacacional PMO2

Respetados Señores:

Reciban de BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. mandataria del GRUPO DE HOTELES DECAMERON y su programa Multivacaciones Decameron un cordial saludo; en respuesta a su carta recibida vía e-mail y en físico el día 27 de junio del 2016 y de acuerdo a la conversación telefónica sostenida con nuestro Coordinador de Servicio al Cliente, el señor Christopher Linares, el día 30 de junio del 2016, nos permitimos enviar cartas adjuntas.

Para información adicional pueden comunicarse con nuestro Contact Center en Lima al 6121815 o a la Línea Gratuita Nacional al 0-800-00342.

Cordialmente,

Departamento de Servicio al Cliente

contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com

+ 51 (1) 6121815

+ 51 0-800-00342

Av. República de Panamá 3505 Piso 2 - San Isidro

Lima - Perú

Sylbye V.



Este mensaje puede contener información confidencial y privilegiada. Si el mismo ha sido enviado a Ud por error, responda por favor para informar al remitente sobre el error y después elimine inmediatamente este mensaje.

This message may contain confidential and privileged information. If it has been sent to you in error, please reply to advise the sender of the error and then immediately delete this message.

000129

LO TESTADO
NO VALE



Lima, 06 de julio del 2016

Señores

CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
JULI MIRIAM CUYO BASURCO

REFERENCIA: Contrato Vacacional PMO2

Respetados Señores:

Reciban de BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. mandataria del GRUPO DE HOTELES DECAMERON y su programa Multivacaciones Decameron un cordial saludo; en respuesta a su carta recibida vía e-mail y en físico el día 27 de junio del 2016 y de acuerdo a la conversación telefónica sostenida con nuestro Coordinador de Servicio al Cliente, el señor Christopher Linares, el día 30 de junio del 2016, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Apreciados afiliados, es importante recordarles que para la suscripción del Contrato N° PMO2, ustedes atravesaron un proceso de afiliación en el cual se les presentó el Programa Vacacional y se les mostró los diversos beneficios que éste ofrece; se continuó con una negociación basada en sus posibilidades económicas y a la frecuencia con la que vacacionan, en ésta negociación se acordaron los valores de su Programa y cronogramas de pago (se les entregó un proyecto de contrato, para que pudieran revisarlo); se procedió luego a realizar una Verificación de Términos grabada, la cual concluyó con la firma del Contrato de Compra-venta N° PMO2. Todo quedó conforme pues el contrato fue leído, entendido y aceptado por ustedes con sus firmas, no sólo en el contrato sino en otros documentos como son:

- La solicitud del programa.
- La autorización para el uso de la tarjeta de débito.
- El Voucher emitido por el POS
- El contrato de compraventa N° PMO2.
- El pagaré N° PMO2.
- El recibo de documentos (bonos de descuentos, reglamento, contrato, etc.).
- La Verificación de los Términos del Contrato N° PMO2.
- Hoja de Activación Línea 0800-00342.

Cabe resaltar que, si ustedes aceptaron adquirir el programa, fue porque consideraron que éste, se adecuaba a su estilo de vacacionar o se podían adecuar al mismo. Motivo por el cual aceptaron firmar el contrato N° PMO2. Y dieron su autorización para que se realizara el cargo a su tarjeta de débito, según consta en los documentos firmados y en el voucher emitido por el terminal electrónico (POS). Puesto que, como es de su conocimiento, para poder realizar un abono con la tarjeta de débito, el titular de la tarjeta debe ingresar su clave y encontrarse presente, al momento del uso de la misma y mostrar su conformidad al respecto.

Sylbye V.

1 de 6





000130
LO TESTADO
NO VALE



De acuerdo a lo que mencionan en el primer punto de su misiva: "no se logró entender lo ofertado por ustedes", les reiteramos que el día de su suscripción al programa se realizó una Verificación de Términos, la cual por razones de calidad en el servicio, fue grabada con autorización de ustedes y tuvo como finalidad dejar claros los puntos y cláusulas de su contrato, los cuales fueron aceptados por ustedes; si tenían alguna objeción pudieron informarlo en su momento. Durante la presentación del programa ustedes recibieron un proyecto de contrato que pudieron revisar y luego se les entregó su propio contrato N° PMO2, en ambos casos se determina de forma clara el funcionamiento del programa adquirido. Todos estos procedimientos dan fe del actuar transparente de la compañía para con sus afiliados, brindándoles la posibilidad de tomar una decisión según lo conveniente para sí mismos y que confirmen finalmente si están de acuerdo con adquirir el programa o desistirse de su compra antes de la firma de los documentos que en estos momentos amparan nuestra relación contractual.

La anulación de su contrato si se puede dar, pero la idea es que no tomen una decisión sin haber probado el funcionamiento de su programa vacacional y vivir su propia experiencia, pudiendo corroborar que lo ofrecido es verdad.

A su vez, es importante precisar que durante la presentación del programa vacacional, el hecho de dar a conocer los beneficios con los que ustedes cuentan como afiliados de **Multivacaciones Decameron**, no se realiza de manera ambigua como lo manifiestan en el tercer punto, ya que nuestro producto brinda beneficios económicos y no económicos los cuales son demostrables, teniendo en cuenta que la empresa actúa de buena fe y en el Contrato se establecen claramente las condiciones de uso, funcionamiento del programa, periodos de reservas, etc. Les aseguramos que si la compañía permite música en los ambientes de venta, es con la única intención de amenizar el momento de su afiliación al programa, y ésta se encuentra siempre bajo los decibeles permitidos, por lo tanto no puede ser considerada bulla. Reiterarles que la firma del contrato se realizó por libre decisión de ustedes como usuarios, lo cual no está condicionado al ambiente donde realizaron su suscripción. Además, la promoción efectivamente era por ese día, sin embargo, no se les dejó solos porque ustedes no lo solicitaron.

En tal sentido, tuvieron toda la información y el tiempo pertinente para tomar la decisión más conveniente para ustedes, como usuarios del programa vacacional. Concluyendo en que al realizar la firma del contrato ustedes asumieron todas las responsabilidades y estipulaciones que éste implicaba, lo cual ustedes aceptaron, no siendo obligados a la adquisición del programa vacacional.

Finalmente, respecto al no permitir el extorno de dinero una hora después de la firma del contrato, cabe precisar que nuestra Asistente Administrativa la señorita Nivia Blanco, intentó anular la transacción pero no se pudo llevar a cabo, debido a que ya se había cerrado el proceso de compra-venta una hora antes y cuando regresaron la transacción ya se había realizado.

De nuestra parte lamentamos la decisión que han tomado respecto a su programa; sin embargo, es importante recordarles que **Multivacaciones Decameron** no ha incumplido

Sylbye V.

2 de 6


DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts

COLOMBIA · COSTA RICA · PANAMA · EL SALVADOR · JAMAICA · HAITI · MÉXICO · PERÚ · ECUADOR

República de Panamá 3505 Piso 2 – San Isidro Teléfono: 612-1815 – 0800-00342 E-mail: contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com
www.multivacacionesdecameron.com

con ustedes como afiliados, ni con el contrato N° PMO2, por lo cual no es viable la devolución de dinero que solicitan. Con la intención de llegar a un acuerdo entre ambas partes y no incurran en pérdidas económicas, les hicimos llegar una alternativa de Reducción de contrato, la cual no fue aceptada por ustedes, sin embargo, se mantiene vigente y ponemos a su consideración una nueva alternativa:

- **Alternativa de Reducción del contrato** a 1,200 Decas, por un valor de US\$ 6,000.00, con una vigencia de 20 años, según propuesta adjunta.
- **Cesión del contrato**, basándonos en la Cláusula Décima Segunda (12) del contrato en referencia, esta opción le brinda la posibilidad de ceder o compartir su contrato y así no perder los beneficios adquiridos y/o la inversión de su programa vacacional.

Cesión Parcial: Tienen 2 alternativas:

- De los dos titulares, permanece uno, se retira el otro, e ingresa un titular nuevo.
- De los dos titulares, permanece uno y se retira el otro.

Requisitos:

- Estar al día con las cuotas del contrato.
- La carta con firmas legalizadas debe estar dirigida a **BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.** y su Programa Multivacaciones Decameron, indicando en primera persona lo siguiente:
 - o El titular que se retira: "renuncio a todos mis derechos y deberes para con el Contrato Nro. _____ y se los cedo al titular _____."
 - o El titular que queda: "acepto que el titular X se retire del Contrato Nro. _____ y que ingrese como nuevo titular el señor X al contrato".
 - o El titular nuevo: "Conozco y acepto los términos y condiciones del contrato así como todos los derechos y condiciones derivados del mismo. También conozco y acepto el Reglamento, que hace parte integral del Contrato."
 - o En caso sean 2 titulares y solo quede uno, el que se retira debe indicar "renuncio a todos los deberes y derechos del contrato y los cedo al señor X; el afiliado que se queda debe indicar: "acepto que el titular X se retire y quedarme como único titular asumiendo todos los Deberes y Derechos del contrato firmado y su reglamento".
- Enviar en la carta todos los datos del nuevo afiliado tales como nombres completos, DNI, profesión, teléfonos (fijo, celular y oficina), e-mail y dirección de domicilio y también enviar los datos actualizados del afiliado que se queda en el contrato.
- Enviar copias de los DNI.

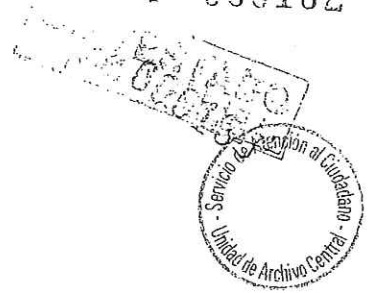
Sylbye V.

3 de 6

DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts



000132



- La carta debe tener firmas legalizadas tanto del(los) cedente(s) como del(los) cesionario(s).
- Este procedimiento no tiene ningún costo.
- En este caso los afiliados actuales son los que deben indicarnos quien(es) es(son) la(s) persona(s) que será(n) el o los nuevos afiliados.

Cesión Total: Cuando ambos titulares dejan el contrato e ingresa uno o dos titulares nuevos.

Requisitos:

- Estar al día con las cuotas del contrato.
- Realizar el pago de US\$ 50.00 gestión de cesión total.
- Deben enviar carta con firma legalizada en primera persona:
 - o Nosotros titulares actuales del Contrato Nro. _____; Sr. y Sra. _____ "Renunciamos y Cedemos todos los Deberes y Derechos del Contrato Vacacional."
 - o Que los nuevos titulares: "Conocemos y aceptamos los términos y condiciones del contrato así como todos los derechos y condiciones derivados del mismo. También conocemos y aceptamos el Reglamento, que hace parte integral del Contrato Nro. _____."
- Enviar en la carta todos los datos de los nuevos afiliados tales como nombres completos, DNI, profesión, teléfonos (fijo, celular y oficina), mail y dirección de domicilio.
- Enviar copias de los DNI.
- La carta debe tener firma legalizada tanto del(los) cedente(s) como del(los) cesionario(s).
- En este caso los afiliados actuales son los que deben indicarnos quien(es) es(son) la(s) persona(s) que será(n) el o los nuevos afiliados.

Los invitamos a estudiar nuestras propuestas y en caso de aceptación, favor enviar el documento adjunto firmado por ambos titulares hasta el 08 de julio del 2016, aceptando la reducción del valor de su programa vacacional. De esa manera, puedan disfrutar de un contrato de menor valor, manteniendo los mismos beneficios que inicialmente se pactaron. También pueden remitirnos su carta con las firmas legalizadas solicitando la Cesión de su contrato. Cabe señalar que con el fin de que no incurran en gastos innecesarios, les sugerimos nos envíen un borrador de la carta en mención para dar el visto bueno y luego legalicen las firmas teniendo en cuenta la información proporcionada.

Aprovechamos la oportunidad para recordarles los múltiples beneficios con los que cuentan por ser afiliados del Programa Multivacaciones Decameron, tales como:

Sylbye V.

4 de 6

DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts

COLOMBIA - COSTA RICA - PANAMA - EL SALVADOR - JAMAICA - HAITI - MEXICO - PERU - ECUADOR
República de Panamá 3505 Piso 2 - San Isidro Teléfono: 612-1815 - 0800-00342 E-mail: contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com
www.multivacacionesdecameron.com



- Derecho a disfrutar noches de alojamiento, en los hoteles que hacen parte de la cadena.
 - Congelamiento de noche hotelera durante la vigencia de su contrato.
 - La opción de programar sus vacaciones para cuando desee según periodos de reservas.
 - Opción de vacacionar en más de 4,600 resorts a través de RCI.
 - Tarifas preferenciales en todo incluido y/o servicios especiales.
 - 25% de descuento en el plan todo incluido, para niños entre 6 menores a 12 años.
 - Niños menores de 6 años vacacionan gratis.
 - Planes promocionales haciendo uso de sus Decas.
 - Flexibilidad de uso.
 - Ceder una reserva a quien el afiliado autorice con los mismos beneficios sin costo adicional.
 - Acumulación de Decas.
 - Hacer uso acelerado de sus Decas
 - Página web a su servicio 24 horas, 365 días al año.
 - Beneficios por renovación de programa.
 - Pueden cancelar una reserva sin costo adicional, aplicando los periodos de cancelación establecidos.
 - Poder reservar las noches que quiera, como quiera y con quien quiera.
 - Pertenecer a la Cadena Hotelera más importante del país con más de 20 años de experiencia.
 - 25% de Descuento en el Uso Anticipado de las Instalaciones.
 - 10% de Descuento en todos los Tours que realiza Decameron Explorer.
 - 10% de Descuento en la Boutique: Para las compras que realicen los afiliados.
 - 15% de Descuento en el Spa: Para el servicio que deseen tomar.
- Entre otros beneficios.

Como indicamos previamente **Multivacaciones Decameron** no ha incumplido con ustedes como afiliados, ni con el contrato N° **PMO2**, en tal sentido esperamos que reconsideren su permanencia con la Familia Decameron. Sin embargo, en caso de optar por la terminación definitiva de su contrato, es importante tener en cuenta la **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA (11)** del mismo, la cual estipula: *"En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de EL(LOS) COMPRADOR(ES), y/o cuando éste(os) solicitare(n) de manera unilateral la rescisión, resolución o terminación anticipada del presente contrato, estando al día en el pago de sus obligaciones, LA SOCIEDAD podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación, caso en el cual LA SOCIEDAD podrá descontar con cargo a la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las DECAS adquiridas, más el valor de las DECAS utilizadas, o el total pagado si éste es inferior al 30% del valor de las DECAS adquiridas. LA SOCIEDAD reembolsará las sumas que existieren a favor de EL(LOS) COMPRADOR(ES) las cuales no causarán compensaciones económicas adicionales de ninguna naturaleza"*.

Para cancelar su contrato definitivamente en el sistema deberán remitirnos una carta con firmas de ambos titulares, reiterando el motivo de su anulación acogiéndose a la cláusula en mención (Décima Primera).

Sylbye V.

5 de 6

DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts

000134

LO TESTADO
NO VALE



Cualquier consulta por favor comunicarse con nuestro Contact Center 6121815, a nuestra línea gratuita a nivel nacional desde un teléfono fijo 0800-00342, o escribirnos a contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com.

Quedamos atentos a solucionarles cualquier requerimiento de su parte relacionado con el programa vacacional, de acuerdo a las condiciones estipuladas en los documentos que amparan nuestra relación comercial.

Cordialmente,

Julio Mario Gutierrez Medina
Jefe Operativo Perú
Multivacaciones Decameron
Blue Marlin Beach Club S.A.

Sylbye V.

6 de 6



LO TESTADO
NO VALE

000135

Lima, 06 de julio del 2016

Señores
MULTIVACACIONES DECAMERON
Departamento de servicio al cliente



REFERENCIA CONTRATO: N° PMO2

Cordialmente, manifestamos continuidad con el programa vacacional mediante la aceptación para realizar un OTRO SI al contrato N° PMO2, del Programa Multivacaciones Decameron, quedando entonces un contrato de 1,200 Decas, para un término de utilización de 20 años.

Por lo tanto el monto del contrato será US\$ 6,000.00 conservando los mismos términos legales y contractuales del contrato N° PMO2, el valor total del contrato será pagado de la siguiente forma:

Teniendo en cuenta que a la fecha se ha abonado al contrato N° PMO2, la suma de US\$ 2,400.00 y el saldo para completar el 100% es por el valor de US\$ 3,600.00, el cual se financiará en 36 cuotas iguales, mensuales y consecutivas por el valor de US\$ 100.00 cada una a partir del 20 de septiembre del 2016.

Las cuotas anuales de sostenimiento quedarán por el valor de US\$ 54.00. Teniendo en cuenta que su próxima cuota de Sostenimiento vencerá el día 23 de septiembre del 2016.

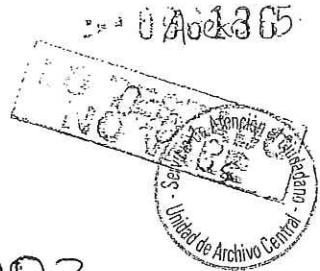
Este documento tendrá la misma validez que le da el código de comercio a la oferta comercial.

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
DNI. 04651701

JULI MIRIAM CUYO BASURCO
DNI. 04650905



TITULO DEL PROGRAMA: MOQUEGUA No. Contrato: PMO2
 Cambio del día: S/ 3.34 Fecha: 25-06-2016
 Nombre Completo: Cesar Augusto Camacho Carranza DNI N°: 04651701
 Celular: 053-496585 Tel Oficina: - Ext No.: - Tel Móvil: 953968025
 Edad: 110 E-mail: cesarcamacho@gmail.com
 Nombre Completo: Julia Miriam Cuyo Basurco DNI N°: 04650905
 Celular: 053-496585 Tel Oficina: - Ext No.: - Tel Móvil: 953999944
 Edad: 110 E-mail: juliamiriamc@gmail.com
 Lugar de Responsabilidad: Ciudad del Pescador 6-27 - ILO
 Departamento: Moquegua País: Peru
 Duración de Años: 20 DECAS por Año: 80 Cantidad total DECAS: 1600
 Valor por DECA USD: 5.00 VALOR TOTAL USD: 8.000
 Cuota inicial pactada USD: 2400 30% Cuota inicial pagada a la fecha USD: 2400 30%
 DERECHOS DE PROGRAMA USD: 400

PAGO CUOTA INICIAL

DOCUMENTO	VALOR USD	FECHA DE VENCIMIENTO
		DD / MM / AAAA
		DD / MM / AAAA
		DD / MM / AAAA

Costo financiero USD: 5.600
 Numero de Cuotas: 36
 Valor Cuotas USD: 155.56
 Servicios: 1 Pack For Two + 1 Vacation A partir: 20/09/2016
Passport

Firma de los Solicitantes: [Signature] [Signature]

Referencia personal 1

Referencia personal 2

Referencia personal 3

Nombre: _____ Nombre: _____ Nombre: _____
 Teléfono Casa: _____ Teléfono Casa: _____ Teléfono Casa: _____
 Teléfono Móvil: _____ Teléfono Móvil: _____ Teléfono Móvil: _____



GUIA DE DESPACHO

J&M COURIER Y CARGOS S.A.
Calle Los Capatzenes, Miraflores
San Miguel, Lima
P.M. 01000-0000
www.jandm.com.pe

FECHA	HORA DE RECOJO	ORIGEN	DESTINO
06/07/16		LIMA	MOQUEGUA

REMITENTE: BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.
 DIRECCION: AV. REPUBLICA DE PANAMA 3505 PISO 2 SAN
 DISEÑADO: CESAR AUGUSTO CAMACHO CARILLANZA
 DIRECCION: CIUDAD DEL PESCADOR G-27 - ICA
 MOQUEGUA

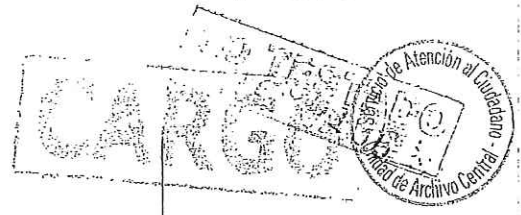
DESCRIPCION: DEVOLVER CARGO FARMACIA

En auto En moto En bicicleta En barco
 Entrega a puerta Entrega Termino Entrega punto Entrega oficina
 Seguro de Flete Seguro de vida Seguro de incendio
 INMEDIATO ESTANDAR OTRO
 Observaciones: 2 pases blanca, fecha 04/11/16

VACACIONES

All Inclusive Hotels & Resorts

000138



Lima, 06 de julio del 2016

Señores

CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
JULI MIRIAM CUYO BASURCO

REFERENCIA: Contrato Vacacional PMO2

Respetados Señores:

Reciban de BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. mandataria del GRUPO DE HOTELES DECAMERON y su programa Multivacaciones Decameron un cordial saludo; en respuesta a su carta recibida vía e-mail y en físico el día 27 de junio del 2016 y de acuerdo a la conversación telefónica sostenida con nuestro Coordinador de Servicio al Cliente, el señor Cristopher Linares, el día 30 de junio del 2016, nos permitimos manifestar lo siguiente:

Apreciados afiliados, es importante recordarles que para la suscripción del Contrato N° PMO2, ustedes atravesaron un proceso de afiliación en el cual se les presentó el Programa Vacacional y se les mostró los diversos beneficios que éste ofrece; se continuó con una negociación basada en sus posibilidades económicas y a la frecuencia con la que vacacionan, en ésta negociación se acordaron los valores de su Programa y cronogramas de pago (se les entregó un proyecto de contrato, para que pudieran revisarlo); se procedió luego a realizar una Verificación de Términos grabada, la cual concluyó con la firma del Contrato de Compra-venta N° PMO2. Todo quedó conforme pues el contrato fue leído, entendido y aceptado por ustedes con sus firmas, no sólo en el contrato sino en otros documentos como son:

- La solicitud del programa.
- La autorización para el uso de la tarjeta de débito.
- El Voucher emitido por el POS
- El contrato de compraventa N° PMO2.
- El pagaré N° PMO2.
- El recibo de documentos (bonos de descuentos, reglamento, contrato, etc.).
- La Verificación de los Términos del Contrato N° PMO2.
- Hoja de Activación Línea 0800-00342.

Cabe resaltar que, si ustedes aceptaron adquirir el programa, fue porque consideraron que éste, se adecuaba a su estilo de vacacionar o se podían adecuar al mismo. Motivo por el cual aceptaron firmar el contrato N° PMO2. Y dieron su autorización para que se realizara el cargo a su tarjeta de débito, según consta en los documentos firmados y en el voucher emitido por el terminal electrónico (POS). Puesto que, como es de su conocimiento, para poder realizar un abono con la tarjeta de débito, el titular de la tarjeta debe ingresar su clave y encontrarse presente, al momento del uso de la misma y mostrar su conformidad al respecto.

Sylbye V.

1 de 6

DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts



000139
LO TESTADO
NO VALE

CARGO
Servicio de Atención
Unidad de Archivo Central

De acuerdo a lo que mencionan en el primer punto de su misiva: "no se logró entender lo ofertado por ustedes", les reiteramos que el día de su suscripción al programa se realizó una Verificación de Términos, la cual por razones de calidad en el servicio, fue grabada con autorización de ustedes y tuvo como finalidad dejar claros los puntos y cláusulas de su contrato, los cuales fueron aceptados por ustedes; si tenían alguna objeción pudieron informarlo en su momento. Durante la presentación del programa ustedes recibieron un proyecto de contrato que pudieron revisar y luego se les entregó su propio contrato N° PMO2, en ambos casos se determina de forma clara el funcionamiento del programa adquirido. Todos estos procedimientos dan fe del actuar transparente de la compañía para con sus afiliados, brindándoles la posibilidad de tomar una decisión según lo conveniente para sí mismos y que confirmen finalmente si están de acuerdo con adquirir el programa o desistirse de su compra antes de la firma de los documentos que en estos momentos amparan nuestra relación contractual.

La anulación de su contrato si se puede dar, pero la idea es que no tomen una decisión sin haber probado el funcionamiento de su programa vacacional y vivir su propia experiencia, pudiendo corroborar que lo ofrecido es verdad.

A su vez, es importante precisar que durante la presentación del programa vacacional, el hecho de dar a conocer los beneficios con los que ustedes cuentan como afiliados de Multivacaciones Decameron, no se realiza de manera ambigua como lo manifiestan en el tercer punto, ya que nuestro producto brinda beneficios económicos y no económicos los cuales son demostrables, teniendo en cuenta que la empresa actúa de buena fe y en el Contrato se establecen claramente las condiciones de uso, funcionamiento del programa, periodos de reservas, etc. Les aseguramos que si la compañía permite música en los ambientes de venta, es con la única intención de amenizar el momento de su afiliación al programa, y ésta se encuentra siempre bajo los decibeles permitidos, por lo tanto no puede ser considerada bulla. Reiterarles que la firma del contrato se realizó por libre decisión de ustedes como usuarios, lo cual no está condicionado al ambiente donde realizaron su suscripción. Además, la promoción efectivamente era por ese día, sin embargo, no se les dejó solos porque ustedes no lo solicitaron.

En tal sentido, tuvieron toda la información y el tiempo pertinente para tomar la decisión más conveniente para ustedes, como usuarios del programa vacacional. Concluyendo en que al realizar la firma del contrato ustedes asumieron todas las responsabilidades y estipulaciones que éste implicaba, lo cual ustedes aceptaron, no siendo obligados a la adquisición del programa vacacional.

Finalmente, respecto al no permitir el extorno de dinero una hora después de la firma del contrato, cabe precisar que nuestra Asistente Administrativa la señorita Nivia Blanco, intentó anular la transacción pero no se pudo llevar a cabo, debido a que ya se había cerrado el proceso de compra-venta una hora antes y cuando regresaron la transacción ya se había realizado.

De nuestra parte lamentamos la decisión que han tomado respecto a su programa; sin embargo, es importante recordarles que Multivacaciones Decameron no ha incumplido

Sylbye V.

2 de 6

DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts

VACACIONES

DECAMERON
All Inclusive Hotels & Resorts

LO TESTADO
NO VALE

CAJON

000140

Servicio de Atención
Unidad de Archivo Central

con ustedes como afiliados, ni con el contrato N° PMO2, por lo cual no es viable la devolución de dinero que solicitan. Con la intención de llegar a un acuerdo entre ambas partes y no incurran en pérdidas económicas, les hicimos llegar una alternativa de Reducción de contrato, la cual no fue aceptada por ustedes, sin embargo, se mantiene vigente y ponemos a su consideración una nueva alternativa:

- Alternativa de Reducción del contrato a 1,200 Decas, por un valor de US\$ 6,000.00, con una vigencia de 20 años, según propuesta adjunta.
- Cesión del contrato, basándonos en la Cláusula Décima Segunda (12) del contrato en referencia, esta opción le brinda la posibilidad de ceder o compartir su contrato y así no perder los beneficios adquiridos y/o la inversión de su programa vacacional.

Cesión Parcial: Tienen 2 alternativas:

- De los dos titulares, permanece uno, se retira el otro, e ingresa un titular nuevo.
- De los dos titulares, permanece uno y se retira el otro.

Requisitos:

- Estar al día con las cuotas del contrato.
- La carta con firmas legalizadas debe estar dirigida a BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. y su Programa Multivacaciones Decameron, indicando en primera persona lo siguiente:
 - o El titular que se retira: "renuncio a todos mis derechos y deberes para con el Contrato Nro. _____ y se los cedo al titular _____.
 - o El titular que queda: "acepto que el titular X se retire del Contrato Nro. _____ y que ingrese como nuevo titular el señor X al contrato".
 - o El titular nuevo: "Conozco y acepto los términos y condiciones del contrato así como todos los derechos y condiciones derivados del mismo. También conozco y acepto el Reglamento, que hace parte integral del Contrato."
 - o En caso sean 2 titulares y solo quede uno, el que se retira debe indicar "renuncio a todos los deberes y derechos del contrato y los cedo al señor X; él afiliado que se queda debe indicar: "acepto que el titular X se retire y quedarme como único titular asumiendo todos los Deberes y Derechos del contrato firmado y su reglamento".
- Enviar en la carta todos los datos del nuevo afiliado tales como nombres completos, DNI, profesión, teléfonos (fijo, celular y oficina), e-mail y dirección de domicilio y también enviar los datos actualizados del afiliado que se queda en el contrato.
- Enviar copias de los DNI.

Sylbye V.

3 de 6



LA UNIDAD
000141

- La carta debe tener firmas legalizadas tanto del(los) cedente(s) como del(los) cesionario(s).
- Este procedimiento no tiene ningún costo.
- En este caso los afiliados actuales son los que deben indicarnos quien(es) es(son) la(s) persona(s) que será(n) el o los nuevos afiliados.



Cesión Total: Cuando ambos titulares dejan el contrato e ingresa uno o dos titulares nuevos.

Requisitos:

- Estar al día con las cuotas del contrato.
- Realizar el pago de US\$ 50.00 gestión de cesión total.
- Deben enviar carta con firma legalizada en primera persona:
 - o Nosotros titulares actuales del Contrato Nro. _____; Sr. y Sra. _____
"Renunciamos y Cedemos todos los Deberes y Derechos del Contrato Vacacional."
 - o Que los nuevos titulares: "Conocemos y aceptamos los términos y condiciones del contrato así como todos los derechos y condiciones derivados del mismo. También conocemos y aceptamos el Reglamento, que hace parte integral del Contrato Nro. _____."
- Enviar en la carta todos los datos de los nuevos afiliados tales como nombres completos, DNI, profesión, teléfonos (fijo, celular y oficina), mail y dirección de domicilio.
- Enviar copias de los DNI.
- La carta debe tener firma legalizada tanto del(los) cedente(s) como del(los) cesionario(s).
- En este caso los afiliados actuales son los que deben indicarnos quien(es) es(son) la(s) persona(s) que será(n) el o los nuevos afiliados.

Los invitamos a estudiar nuestras propuestas y en caso de aceptación, favor enviar el documento adjunto firmado por ambos titulares hasta el 08 de julio del 2016, aceptando la reducción del valor de su programa vacacional. De esa manera, puedan disfrutar de un contrato de menor valor, manteniendo los mismos beneficios que inicialmente se pactaron. También pueden remitirnos su carta con las firmas legalizadas solicitando la Cesión de su contrato. Cabe señalar que con el fin de que no incurran en gastos innecesarios, les sugerimos nos envíen un borrador de la carta en mención para dar el visto bueno y luego legalicen las firmas teniendo en cuenta la información proporcionada.

Aprovechamos la oportunidad para recordarles los múltiples beneficios con los que cuentan por ser afiliados del Programa **Multivacaciones Decameron**, tales como:

Sylbye V.

4 de 6



- Derecho a disfrutar noches de alojamiento, en los hoteles que hacen parte de la cadena.
 - Congelamiento de noche hotelera durante la vigencia de su contrato.
 - La opción de programar sus vacaciones para cuando desee según periodos de reservas.
 - Opción de vacacionar en más de 4,600 resorts a través de RCI.
 - Tarifas preferenciales en todo incluido y/o servicios especiales.
 - 25% de descuento en el plan todo incluido, para niños entre 6 menores a 12 años.
 - Niños menores de 6 años vacacionan gratis.
 - Planes promocionales haciendo uso de sus Decas.
 - Flexibilidad de uso.
 - Ceder una reserva a quien el afiliado autorice con los mismos beneficios sin costo adicional.
 - Acumulación de Decas.
 - Hacer uso acelerado de sus Decas
 - Página web a su servicio 24 horas, 365 días al año.
 - Beneficios por renovación de programa.
 - Pueden cancelar una reserva sin costo adicional, aplicando los periodos de cancelación establecidos.
 - Poder reservar las noches que quiera, como quiera y con quien quiera.
 - Pertenecer a la Cadena Hotelera más importante del país con más de 20 años de experiencia.
 - 25% de Descuento en el Uso Anticipado de las Instalaciones.
 - 10% de Descuento en todos los Tours que realiza Decameron Explorer.
 - 10% de Descuento en la Boutique: Para las compras que realicen los afiliados.
 - 15% de Descuento en el Spa: Para el servicio que deseen tomar.
- Entre otros beneficios.

Como indicamos previamente **Multivacaciones Decameron** no ha incumplido con ustedes como afiliados, ni con el contrato N° PMO2, en tal sentido esperamos que reconsideren su permanencia con la Familia Decameron. Sin embargo, en caso de optar por la terminación definitiva de su contrato, es importante tener en cuenta la **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA (11)** del mismo, la cual estipula: "En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)**, y/o cuando éste(os) solicitare(n) de manera unilateral la rescisión, resolución o terminación anticipada del presente contrato, estando al día en el pago de sus obligaciones, **LA SOCIEDAD** podrá elegir entre el cumplimiento del Contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación, caso en el cual **LA SOCIEDAD** podrá descontar con cargo a la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las **DECAS** adquiridas, más el valor de las **DECAS** utilizadas, o el total pagado si éste es inferior al 30% del valor de las **DECAS** adquiridas. **LA SOCIEDAD** reembolsará las sumas que existieren a favor de **EL(LOS) COMPRADOR(ES)** las cuales no causarán compensaciones económicas adicionales de ninguna naturaleza".

Para cancelar su contrato definitivamente en el sistema deberán remitirnos una carta con firmas de ambos titulares, reiterando el motivo de su anulación acogiéndose a la cláusula en mención (Décima Primera).

Sylbye V.

5 de 6



2017/07/14
CARGO
000143

Cualquier consulta por favor comunicarse con nuestro Contact Center 6121815, a nuestra línea gratuita a nivel nacional desde un teléfono fijo 0800-00342, o escribirnos a contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com.

Quedamos atentos a solucionarles cualquier requerimiento de su parte relacionado con el programa vacacional, de acuerdo a las condiciones estipuladas en los documentos que amparan nuestra relación comercial.



Cordialmente,

Julio Mario Gutierrez Medina
Jefe Operativo Perú
Multivacaciones Decameron
Blue Marlin Beach Club S.A.

Sylbye V.

6 de 6



000144

000144

Lima, 06 de julio del 2016

Señores
MULTIVACACIONES DECAMERON
Departamento de servicio al cliente



REFERENCIA CONTRATO: N° PMO2

Cordialmente, manifestamos continuidad con el programa vacacional mediante la aceptación para realizar un OTRO SI al contrato N° PMO2, del Programa Multivacaciones Decameron, quedando entonces un contrato de 1,200 Decas, para un término de utilización de 20 años.

Por lo tanto el monto del contrato será US\$ 6,000.00 conservando los mismos términos legales y contractuales del contrato N° PMO2, el valor total del contrato será pagado de la siguiente forma:

Teniendo en cuenta que a la fecha se ha abonado al contrato N° PMO2, la suma de US\$ 2,400.00 y el saldo para completar el 100% es por el valor de US\$ 3,600.00, el cual se financiará en 36 cuotas iguales, mensuales y consecutivas por el valor de US\$ 100.00 cada una a partir del 20 de septiembre del 2016.

Las cuotas anuales de sostenimiento quedarán por el valor de US\$ 54.00. Teniendo en cuenta que su próxima cuota de Sostenimiento vencerá el día 23 de septiembre del 2016.

Este documento tendrá la misma validez que le da el código de comercio a la oferta comercial.

Agradecemos la atención prestada.

Cordialmente,

CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
DNI. 04651701

JULI MIRIAM CUYO BASURCO
DNI. 04650905

**LO TESTADO
NO VALE.**

000145



**MULTIVACACIONES DECAMERON
ENTREGA DE DOCUMENTOS**



NOMBRE COMPRADOR: CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA / JULI MIRIAM CUYO BASURCO

CONTRATO Nº PMO2

VALOR DEL CONTRATO: US\$ 8,000.00

Manifiesto haber recibido de Multivacaciones Decameron los siguientes documentos:

KIT DE BIENVENIDA		DOCUMENTOS DEL CONTRATO	
Solicitud de Programa	✓	Contrato de Compraventa	✓
Brochure	✓	Verificación de Términos	✓
Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa	✓	Pagaré (si lo hay)	✓
Alternativas y Medios de Pago	✓	Solicitud de Afiliación a R.C.I.	✓
Tarifas de Plan Todo Incluido y Servicios Especiales	✓	Suscripción RCI No.	X

Otros:

DETALLE	Nº
1 PACK FOR TWO	107009
1 VACATION PASSPORT	060808
1 CERTIFICADO DE USO ESPECIAL AL 30%	006482

Observaciones:

Cesar Augusto Camacho Carranza
CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
DNI/04651701

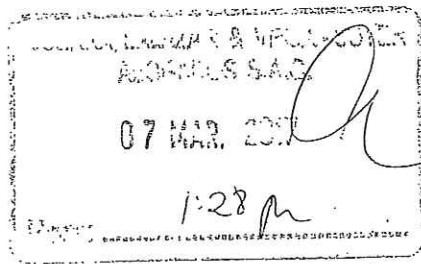
Juli Miriam Cuyo Basurco
JULI MIRIAM CUYO BASURCO
DNI/04650905



CÉDULA DE NOTIFICACIÓN

000150

Lima, 1 de marzo de 2017



Expediente N° 919-2016/CC2

PARA LA BÚSQUDA RÁPIDA DE
SU EXPEDIENTE USE EL
SIGUIENTE CÓDIGO: 16246473

Señores
BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.
CALLE MIGUEL ALJOVÍN N° 344
Miraflores.-

De mi consideración:

Sírvanse encontrar adjunto a la presente copia de la Resolución N° 5 de fecha 1 de marzo de 2017, emitida por la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2 del INDECOPI¹.

Atentamente,


DIEGO SALÁZAR GÓMEZ
Especialista 1

Comisión de Protección al Consumidor N° 2

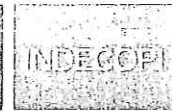
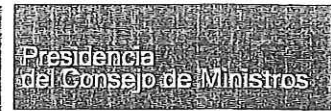
Se adjunta:

- Copia del documento indicado (1 foja).

¹ Notas:

1. El Código de Búsqueda Rápida le permitirá acceder de manera ágil a la información sobre su expediente a través de nuestro Sistema de Call Center, llamando al 224-7777, opción 4 y nuestra página web institucional (www.indecopi.gob.pe/busquedaRapida).
2. Esta resolución no es impugnabile, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 206°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el Artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley de Facultades, Normas y Organización del INDECOPI. Dicha disposición no resulta aplicable para la resolución que declara la inadmisibilidad de la denuncia, en cuyo caso, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra la referida resolución es el de apelación, el mismo que de acuerdo a la Décimo Tercera Disposición Complementaria de la Ley N° 27890 debe ser presentado ante la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, que se empezará a computar a partir del día siguiente de notificada la resolución, luego de lo cual la misma quedará consentida.
3. Para cualquier información sobre el procedimiento, usted podrá visitar nuestro Sistema de Seguimiento de Expedientes en la siguiente dirección electrónica:
<http://aplicaciones.indecopi.gob.pe/portalSAE/Expedientes/consultaCPC.jsp?pldAreaMenu=8>.
4. Si desea leer un expediente, podrá comunicarse con el señor César Caro en el horario de lunes a viernes, entre las 8:30 y 11:30 horas al teléfono 224-7800, Anexo 7177. Una vez obtenida la cita (la cual se programará 2 días hábiles después de la comunicación) deberá acercarse a la Sala de Lectura del INDECOPI entre las 8:30 y 16:30 horas.





RESOLUCIÓN FINAL N° 993 -2017/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTES : CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
 JULI MIRIAM CUYO BASURTO
 (LA SOCIEDAD CONYUGAL)
DENUNCIADO : BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.
 (BLUE MARLIN)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
 MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O
 ENGAÑOSOS
 DEBER DE IDONEIDAD
 DEBER DE INFORMACIÓN
ACTIVIDAD : SERVICIOS SOCIALES CON ALOJAMIENTO

Lima, 20 de junio de 2017

ANTECEDENTES

1. Por escrito del 6 de julio de 2016¹, complementado con el escrito del 12 de octubre de 2016, la Sociedad Conyugal interpuso una denuncia en contra de Blue Marlin² por presunta infracción de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código)³, señalando lo siguiente:
 - (i) El 25 de junio de 2016, fueron abordados por personal de Blue Marlin, quienes los invitaron a un almuerzo, a fin de informarles sobre las promociones vacacionales que ofrecían;
 - (ii) en dicha reunión la atención fue personalizada; sin embargo, había música con alto volumen, lo que imposibilitaba oír con claridad los términos del programa que se ofrecía;
 - (iii) durante la explicación de los alcances del beneficio fueron persuadidos psicológicamente, toda vez que el personal de Blue Marlin les repetía que solo en ese momento podían suscribir el contrato;
 - (iv) decidieron quedarse en su mesa para analizar la propuesta; sin embargo, en reiteradas veces personal de Blue Marlin acudió a su lugar con la intención de presionarlos para que acepten su propuesta;
 - (v) aceptaron contratar el servicio, siendo que previamente a la suscripción del contrato, les solicitaron su tarjeta de crédito a fin de realizar el cobro correspondiente;

¹ Denuncia remitida por la Oficina Regional del Indecopi-Ucayali a través del Memorándum N° 222-2016/INDECOPI-UCY, recibido por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 el 18 de julio de 2016.

² R.U.C. N° 20205605500.

³ LEY 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 a
SEDE CENTRAL

000152

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



- (vi) al momento de realizar el citado cobro, el personal de la denunciada cometió un error, al recaudar el monto en soles cuando este debía ser en dólares, por lo que extornó el monto cobrado;
- (vii) a las 18:25 horas del mismo día, se llevó a cabo la firma del contrato, siendo que no le brindaron el tiempo suficiente para revisarlo, además, todo el procedimiento se realizó con insistencia y presión;
- (viii) el personal de Blue Marlin realizó una lectura del contrato, lo cual quedó grabado, además de realizar preguntas, las que no entendieron con claridad por el alto volumen de la música del establecimiento;
- (ix) las cláusula décimo primera y décimo tercera del contrato que suscribieron eran abusivas;
- (x) no se les informó sobre la existencia del documento libre de protesto (pagaré N° PMO2), por lo que aproximadamente, una hora después de la suscripción del contrato PMO2, cambiaron de parecer y solicitaron la anulación del contrato y el extorno del monto pagado; sin embargo, Blue Marlin se negó a tal solicitud;
- (xi) no se les proporcionó información relevante sobre el Reglamento de Viajes que se indica en el contrato; y,
- (xii) el 26 de junio de 2016, presentaron una carta mediante la cual solicitaron la cancelación del contrato y la devolución de su dinero.

2. La Sociedad Conyugal solicitó lo siguiente:

- (i) La anulación del contrato PMO2;
- (ii) la devolución del dinero ascendente a US\$ 2 800,00;
- (iii) otorgar el trámite que corresponda a su denuncia; y,
- (iv) el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

3. Mediante Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2016, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) resolvió admitir a trámite la denuncia interpuesta por la Sociedad Conyugal en contra de Blue Marlin, de acuerdo a lo siguiente:

"PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de julio de 2016, complementado el 12 de octubre de 2016, interpuesta por los señores César Augusto Camacho y Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach S.A. por presunta infracción a los artículos 18°, 19° y 59° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado le habría negado la anulación del contrato y el extorno del monto pagado, cuando los denunciantes lo solicitaron.

SEGUNDO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de julio de 2016, complementado el 12 de octubre de 2016, interpuesta por los señores César Augusto Camacho y Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado:

- (i) *Habría realizado el cobro correspondiente a sus servicios, previamente a la suscripción del contrato.; y,*
- (ii) *no habría atendido su solicitud de gestión cursada mediante carta del 26 de junio de 2016, mediante la cual, los denunciantes requerían la anulación del contrato y la devolución de su dinero.*

TERCERO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de julio de 2016, complementado el 12 de octubre de 2016, interpuesta por los señores César Augusto Camacho y Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach S.A. por presunta infracción a los artículos los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado:

- (i) *No habría informado a los consumidores sobre la existencia del documento denominado "Pagaré N° PMO2 Libre de Protesto"; y,*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000153

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC



(ii) no habría proporcionado información relevante a los consumidores sobre el Reglamento de Viajes que se indica en el contrato.

CUARTO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de julio de 2016, complementado el 12 de octubre de 2016, interpuesta por los señores César Augusto Camacho y Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach S.A. por presunta infracción al artículo 58.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor:

- (i) No habría permitido a los denunciantes oír con claridad los términos del programa que se ofrecía debido al alto volumen de su establecimiento;
- (ii) no habría brindado a los consumidores el tiempo suficiente para revisar el contrato; y,
- (iii) habría insistido y presionado a los denunciantes en todo momento, ello con la finalidad de que suscriban el contrato de afiliación a su programa.

QUINTO: Admitir a trámite la denuncia del 6 de julio de 2016, complementado el 12 de octubre de 2016, interpuesta por los señores César Augusto Camacho y Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach S.A. por presunta infracción al artículo 49° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incluido en el Contrato de Compraventa N° PMO2 las cláusulas décimo primera y décimo tercera, las cuales calificarían como abusivas.
[sic]

4. El 24 de febrero de 2017, Blue Marlin presentó sus descargos e indicó lo siguiente:

- (i) De acuerdo a lo ofrecido a la Sociedad Conyugal, así como la publicidad e información transmitida al momento de celebrar el contrato, no resulta lógico que se le devuelva el monto total pagado por el solo hecho de solicitarlo a través de una comunicación del 26 de junio de 2016;
- (ii) respecto a que habría realizado el cobro de sus servicios antes de la suscripción del contrato, considera que solo es una declaración de parte, siendo que la Sociedad Conyugal no ha presentado ningún medio de prueba que lo acredite. Adicionalmente, brindan toda la información necesaria a sus invitados para que puedan suscribir el Programa Vacacional;
- (iii) respondió la comunicación presentada por la Sociedad Conyugal del 26 de junio de 2016, a través de un correo de fecha 6 de julio de 2016, enviado a los correos electrónicos julimiriamcb@gmail.com y csarcamacho@gmail.com. Asimismo, envió una carta de respuesta de forma física al domicilio de la Sociedad Conyugal;
- (iv) durante el proceso de venta del Programa Vacacional, se encuentra a disposición de los invitados un modelo del contrato, el cual puede ser revisado y consultado por los potenciales afiliados, además, de la lectura del contrato se puede determinar que se hace alusión al pagaré (parágrafo 2 de la cláusula octava). Adicionalmente, no existe medio de prueba que acredite que no permitió a la Sociedad Conyugal dar lectura al pagaré, máxime si procedieron a firmarlo;
- (v) siempre estuvo a disposición de la Sociedad Conyugal el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional para que puedan ser revisados. Adicionalmente, cumplió con entregar a los denunciantes un ejemplar de los citados documentos;
- (vi) su personal leyó a la Sociedad Conyugal los "Términos y Condiciones del Programa Vacacional" y en específico el "Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa" para facilitar su entendimiento;
- (vii) la manera de como acondicionan el local donde atendieron a la Sociedad Conyugal no puede mermar su libertad de elección. Considera que es un



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2^B
SEDE CENTRAL

000154

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



- elemento netamente subjetivo, siendo que la música que reproducen en el establecimiento pretende generar la impresión de un ambiente fresco y divertido, como en un hotel o playa;
- (viii) a ello, se le suma las conversaciones de las personas, las cuales generan ruido; sin embargo, ello se asemeja a cualquier lugar público donde se realizan transacciones comerciales;
 - (ix) independientemente de la existencia de la música y conversaciones, la Sociedad Conyugal comprendió la información brindada, además, manifestó su conformidad con el contrato, lo cual se desprende del audio de grabación (minuto 23:37 al 24:03);
 - (x) La Sociedad Conyugal siempre tuvo a su disposición el modelo del contrato para la adquisición del Programa Vacacional, el cual pudo ser revisado y consultado sin inconveniente alguno; además, suscribió el contrato lo que demuestra el conocimiento y conformidad con los términos y condiciones que contiene el documento;
 - (xi) no existió presión e insistencia por parte de sus vendedores, siendo que la capacidad de venta y explicación que el vendedor pueda expresar en ese momento, es el único instrumento que se utiliza para establecer una relación de consumo. La labor de convencimiento y persuasión para la adquisición del servicio que brinda no implica coacción, influencia indebida o que sea una actitud dolosa para generar una disminución significativa en la libertad de elección de los denunciantes, además, se le suma que son mayores de edad, capaces y con poder de decisión. Cabe precisar que dicha alegación no ha sido acreditada;
 - (xii) la cláusula décimo primera contiene una penalidad como correlato a la ruptura o término de la relación contractual, la que pretende cubrir los daños contractuales generados por el incumplimiento de determinados presupuestos (obligaciones económicas) que tienen como consecuencia terminar con la relación contractual. Ello no es una desventaja, desigualdad o anulación de los derechos de los denunciantes. Adicionalmente, el último párrafo de la cláusula solo es una obligación de no comercializar el Programa, lo cual no constituye una cláusula abusiva; y,
 - (xiii) respecto a la cláusula décimo tercera, la Sociedad Conyugal no ha sustentado cuál sería el aspecto que la pondría en una situación de desventaja o que restringiera sus derechos.

ANÁLISIS

CUESTIÓN PREVIA:

- (i) Sobre la suscripción del Contrato de Compraventa N° PM02 "Programa Multivacaciones Decameron"
5. En el expediente obra el contrato de compraventa suscrito por las partes, cuya **CLÁUSULA PRIMERA** señala que tiene como *objeto* la adquisición de una cantidad de unidades incorpóreas, denominadas DECAS, que serán redimidas por noches de alojamiento hotelero de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el contrato y en el reglamento de condiciones para el uso y



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR-Nº 2
SEDE CENTRAL

000155

EXPEDIENTE Nº 919-2016/CC2



operación del programa.

6. En el referido contrato se estipuló que la Sociedad Conyugal debía utilizar como mínimo 80 DECAS por año (*CLÁUSULA QUINTA*), durante 20 años, dando un total de 1 600 DECAS (*CLÁUSULA CUARTA*).
7. El *precio del programa*, de acuerdo a la *CLÁUSULA OCTAVA*, será el que resulte de la multiplicación del número total de DECAS adquiridas por la Sociedad Conyugal (1 600 DECAS), por la suma de US\$ 5,00 para un total de US\$ 8 000,00, que será pagado de la siguiente manera:
 - a) A la firma del contrato: US\$ 2 400,00 por concepto de cuota inicial; y,
 - b) el saldo equivalente a US\$ 5 600,00 en 36 cuotas iguales mensuales y consecutivas de US\$ 155,56. Cabe precisar que, por dicho concepto la Sociedad Conyugal suscribió un pagaré.⁴ (*PÁRRAFO 2 DE LA CLÁUSULA OCTAVA*).
8. Asimismo, en el párrafo 1 de la *CLÁUSULA OCTAVA*, se establece que, la Sociedad Conyugal se obligó a pagar de manera adicional los siguientes conceptos:
 - a) Derechos de afiliación: este derecho asciende a US\$ 400,00, el cual deberá ser cancelado conjuntamente con la cuota inicial.
 - b) Cuota anual de operación del programa: la suma de US\$ 72,00, la cual deberá ser cancelada anualmente, en cuotas iguales, durante la vigencia del contrato, dentro de los tres primeros meses contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
 - c) Plan todo incluido o servicios especiales: si la Sociedad Conyugal utiliza el programa en los hoteles adscritos a la Cadena Decameron, deberá pagar este concepto por persona por noche al momento de la confirmación de la reserva, de acuerdo con la temporada y hotel en el cual haga uso de sus DECAS.
9. Para la utilización del programa era necesario que la Sociedad Conyugal hubiese pagado la totalidad del precio del programa o por lo menos el 50% del mismo (*NUMERAL 2 DE LA CLÁUSULA TERCERA*).
10. En la *CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA*, Blue Marlin estipuló que: *"En caso de incumplimiento total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de EL (LOS) COMPRADOR(ES), y/o cuando éste(os) solicitare(n) de manera unilateral la rescisión, resolución o terminación anticipada del presente contrato, estando al día en el pago de sus obligaciones, LA SOCIEDAD podrá elegir entre el cumplimiento del contrato por la vía judicial, o proceder a su cancelación, caso en el cual LA SOCIEDAD podrá descontar con cargo a la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las Decas adquiridas, más el valor de las*

⁴ Ver Pagaré N° PM02 foja 19 del Expediente.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000156

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



Decas utilizadas, o el total pagado si éste es inferior al 30% de las Decas adquiridas"

11. Cabe precisar que, de acuerdo a la **CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA**, forman parte integrante del contrato suscrito los siguientes documentos: (i) la verificación de los términos del contrato; (ii) el Reglamento de condiciones para el uso y operación del programa (en dónde están incluidas las tablas de conversión de las DECAS); y, (iii) el pagaré.
12. En ese sentido, de acuerdo a lo establecido en el contrato, la Sociedad Conyugal adquirió de Blue Marlin 80 DECAS como mínimo por año, durante el periodo de 20 años (1 600 DECAS), las cuales serían redimidas en noches de alojamiento hotelero, encontrándose Blue Marlin, en caso de incumplimiento, facultado a retener el 100% de los derechos de afiliación y el 30% del valor de las DECAS adquiridas.

(ii) Sobre la imputación de cargos
13. De la revisión del escrito de denuncia, se observa que la Sociedad Conyugal señaló que Blue Marlin se habría negado a la anulación del contrato y al extorno del monto pagado, cuando lo solicitaron.
14. En ese sentido, se imputó tal hecho, como una presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código (idoneidad) y como presunta infracción del artículo 59° (derecho a la restitución) de acuerdo a la Resolución N° 2 del 10 de noviembre de 2016.
15. Al respecto, la Comisión considera pertinente determinar si lo señalado por la Sociedad Conyugal constituye un supuesto de infracción a la falta de idoneidad (artículo 18° y 19° del Código) o si, por el contrario, constituye una transgresión al derecho de restitución (artículo 59° del Código).
16. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código.
17. El artículo 59° del Código establece que en aquellos casos en que los consumidores hayan sufrido algún tipo de práctica comercial agresiva o engañosa previsto en el artículo 58° del Código, corresponde al proveedor devolver o restituir al consumidor de forma inmediata las prestaciones del contrato de consumo celebrado entre ellos, en atención al derecho de restitución.
18. De otro lado, los artículos 18° y 19°, en el marco de una relación de consumo, imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor.
19. En el presente caso, lo que se analizará es si correspondía devolver a la Sociedad



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 - 9
SEDE CENTRAL

000157

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



Conyugal los montos pagados por la adquisición del programa vacacional brindado por Blue Marlin, toda vez que habría sido expuesta a métodos comerciales agresivos o engañosos para la suscripción del contrato.

20. En ese sentido, y en tanto la Comisión considera que el hecho materia de controversia involucra principalmente una afectación al derecho de restitución de la Sociedad Conyugal, corresponde efectuar el análisis de la denuncia en función del artículo 59° del Código, dejando de lado el análisis de los artículos 18° y 19° de la citada norma.
21. Finalmente, debe considerarse que la precisión de la imputación de cargos que ha sido realizada mediante la presente resolución no vulnera el derecho de defensa de Blue Marlin, puesto que dicha parte ha presentado sus descargos respecto al hecho referido a la no devolución del dinero pagado por la Sociedad Conyugal para la adquisición del Programa Vacacional objeto del presente procedimiento.

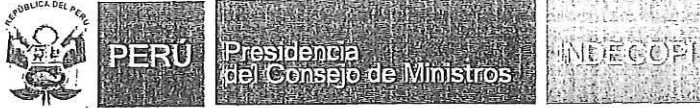
Sobre el deber de información

22. El literal b) del numeral 1 del artículo 1° del Código regula el derecho de los consumidores a recibir de los proveedores toda la información necesaria para que la decisión que estos adopten se realice sobre la base de un conocimiento integral de los alcances y limitaciones del bien o servicio que adquieren, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de éstos⁵.
23. A su vez, el numeral 1 del artículo 2° de la misma norma establece el deber que tienen todos los proveedores de consignar en forma veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario, toda la información sobre los productos y servicios ofertados⁶.
24. Ricardo Lorenzetti señala que, *desde una definición descriptiva, podríamos decir que el deber de informar alude a una conducta impuesta a alguien a fin de que aclare a otra persona relacionada, o que puede relacionarse con él, aspectos que conoce y que disminuyen o pueden disminuir la capacidad de discernimiento o de previsión del otro si dichos datos no se suministran. Desde el punto de vista normativo es el deber jurídico obligacional, de causa diversa, que incumbe al poseedor de información vinculada con una relación jurídica o con la cosa*

⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 1°. Derechos de los consumidores.- 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:(...).

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (...).

⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.-2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios (...).



involucrada en la prestación, o atinente a actividades susceptibles de causar daño a terceros o a uno de los contratantes, derivados de dicha información, y cuyo contenido es el de poner en conocimiento de la otra parte una cantidad de datos suficiente como para evitar los daños o inferioridad comercial que pueda generarse en la otra parte si éstos no son suministrados⁷.

Sobre la existencia del Pagaré

- 25. La Sociedad Conyugal señaló que Blue Marlin no le informó sobre la existencia del Pagaré N° PMO2 Libre Protesto.
26. En su defensa, Blue Marlin señaló que, durante el proceso de venta del Programa Vacacional, los consumidores cuentan con un modelo del contrato a su disposición; ello a fin de que el mismo pueda ser revisado y consultado. Asimismo, señaló que en el contrato se hace alusión a la existencia de un pagaré, siendo que dentro del expediente no obra medio de prueba que permita acreditar que no se le haya permitido a la Sociedad Conyugal leer el pagaré que firmaron.
27. Obra en el expediente el documento denominado "Pagaré N° PMO2 Libre Protesto"⁸ por un monto de US\$ 5 600,00 el cual se encuentra debidamente suscrito por la Sociedad Conyugal, conforme se puede apreciar:

Formulario titled 'PAGARÉ N.º PMO2 LIBRE DE PROTESTO' with multiple sections containing text, signatures, and stamps. The text includes details about the debtor (Ricardo Luis Lorenzetti), creditor (Blue Marlin), and the amount (US\$ 5,600.00).

- 28. Asimismo, es preciso señalar que dentro del expediente obra el "Contrato de compraventa N° PM02", de cuya revisión se puede verificar que en el Párrafo 2 de la Cláusula Octava y en la Cláusula Décima Novena se establece lo siguiente:

OCTAVA (...)
Párrafo 2. (...) Si la compra del programa se hace al crédito, EL(LOS) COMPRADOR(ES) suscribe(n) en éste acto una Pagaré, por el saldo pendiente de pago, el cual se considerará como

7 Ricardo Luis Lorenzetti. (2003). Consumidores. Buenos Aires: Rubinzal - Culzoni. Pp. 172.
8 Ver fojas 19 y 20 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

090159

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



parte integrante de este documento y no constituirá una deuda diferente. Dicho pagaré será emitido a cargo de EL(LOS) COMPRADOR(ES). La emisión de este Pagaré no extingue la presente relación causal. EL(LOS) COMPRADOR(ES) expresamente faculta(n) a LA SOCIEDAD para que pueda endosar, descontar, ceder, gravar, o transmitir por cualquier título dicho Pagaré, aun y cuando el presente contrato no haya vencido.

(...)

DECIMA NOVENA. Documentos del contrato. Se consideran documentos de contrato y hacen parte integral del mismo los siguientes documentos: 1) Verificación de Términos del Contrato; 2) el Reglamento de Condiciones para el uso y operación del programa (en donde están incluidas las tablas de conversión de las DECAS); y, 3) el Pagaré.

29. Por otro lado, de la revisión del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato" se ha podido verificar que en este se estipula:

6. El contrato de Compraventa N° PM02 consta de 1600 DECAS, el precio total es de 8 000,00 USD (OHO MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 0/100), cuya forma de pago se detalla a continuación:

(...)

Cuando EL(LOS) COMPRADOR(ES) haya(n) pagado todas las cuotas, LA SOCIEDAD deberá devolverles el Pagaré N° PM02.

30. En ese sentido, en el presente caso, de la revisión en conjunto de los medios de prueba que obran en el expediente y que han sido desarrollados precedentemente, ha sido posible verificar que tanto en el "Contrato de compraventa N° PM02" como en la "Verificación de los Términos del Contrato", se estipula la suscripción de un pagaré cuando la compra del programa vacacional se realiza a crédito.
31. Ello aunado al hecho de que el pagaré materia de cuestionamiento ha sido firmado por la Sociedad Conyugal, permite a este Colegiado determinar que Blue Marlin puso a su disposición documentos que contenían información respecto a la existencia y condiciones de suscripción del Pagaré N° PM02.
32. En este punto, es preciso señalar que dentro del expediente no obra medio de prueba que permita acreditar si quiera de manera indiciaria que la Sociedad Conyugal haya sido objeto de alguna práctica de engaño en la suscripción del Pagaré N° PM02.
33. Por tanto, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 1º numeral 1.1 literal b) y 2º numerales 2.1 del Código.

Sobre la información del Reglamento de Viaje

34. La Sociedad Conyugal denunció que Blue Marlin no le proporcionó información relevante sobre el reglamento de viajes que se indica en el contrato.
35. Por su parte, Blue Marlin señaló que, durante el proceso de venta del Programa Vacacional, los consumidores tienen a su disposición el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional. Asimismo, indicó que su personal leyó a lo Sociedad Conyugal los referidos documentos para facilitar su entendimiento.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

000160

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



36. Al respecto, obra en calidad de medio de prueba el documento denominado "Entrega de Documentos"⁹ debidamente suscrito por la Sociedad Conyugal, del cual se puede apreciar que Blue Marlin entregó el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa:



MULTIVACACIONES DECAMERON ENTREGA DE DOCUMENTOS

NOMBRE COMPRADOR: CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA / JULI MIRIAM CUYO BASURCO

CONTRATO N° PMO2

VALOR DEL CONTRATO: US\$ 8,000.00

Manifiesto haber recibido de Multivacaciones Decameron los siguientes documentos:

KIT DE BIENVENIDA	DOCUMENTOS DEL CONTRATO	
Solicitud de Programa	<input checked="" type="checkbox"/>	Contrato de Compraventa
Brochure	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación de Términos
Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa	<input checked="" type="checkbox"/>	Pagaré (si lo hay)
Alternativas y Medios de Pago	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitud de Afiliación a R.C.I.
Tarifas de Plan Todo Incluido y Servicios Especiales	<input checked="" type="checkbox"/>	Suscripción RCI No.

Otros:

DETALLE	N°
1 PACK POR TWO	107009
1 VOUCHER AIRSPORT	060202
CERTIFICADO DE USO ESPECIAL AL 30%	006482

Observaciones:

CESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA DNI/045170
JULI MIRIAM CUYO BASURCO DNI/0455095

37. Asimismo, de la revisión de la cláusula décima novena del "Contrato de Compraventa N° PMO2"¹⁰, se puede advertir lo siguiente:

"[...]"

DECIMA NOVENA: Documentos del Contrato. Se consideran documentos de Contrato y hacen parte integral del mismo los siguientes documentos: 1) Verificación de Términos del Contrato; 2) el Reglamento de Condiciones para el uso y operación del programa (en donde están incluidas las tablas de conversión de las DECAS); y, 3) el Pagaré.

[sic] (Subrayado nuestro)

38. Los medios de prueba desarrollados precedentemente permiten verificar que Blue Marlin, luego de suscrito el contrato, entregó una copia del Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa; no obstante, dichos documentos no permiten verificar que la información contenida en el referido Reglamento haya sido puesta en conocimiento de la Sociedad Conyugal de manera previa a la suscripción del contrato, siendo que el conocimiento de dicha información resultaba relevante para la adopción de una correcta decisión de

⁹ Ver fojas 143 del Expediente

¹⁰ Ver fojas 11 al 18 del Expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 00161
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



consumo, puesto que la misma versaba sobre:

- (i) El modo de cómo se utilizarán las Decas adquiridas de acuerdo a las reservaciones que se pueda solicitar;
- (ii) las tablas de conversión de las Decas (equivalencia de Decas por noches de alojamiento);
- (iii) breve explicación del plan todo incluido y/o servicios especiales;
- (iv) capacidad de las habitaciones;
- (v) clasificación de las temporadas (periodos de tiempo en que se divide el año, que pueden ser alta, media o baja);
- (vi) clasificación de los hoteles;
- (vii) plazos para solicitar una reserva de acuerdo a la temporada;
- (viii) anulación de la reserva;
- (ix) derechos y deberes de los adquirientes;
- (x) derechos y deberes del proveedor;
- (xi) afiliación y cuota anual del programa vacacional;
- (xii) aplicación de sanciones por los incumplimientos del contrato; y,
- (xiii) beneficio de intercambio vacacional.

39. Sobre el particular, este Colegiado considera que la información contenida en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa constituye información relevante para la adopción de una adecuada decisión de consumo, puesto que solo a través del conocimiento de dicha información, un consumidor podría verificar la lista de hoteles que se encuentran afiliados al programa, las condiciones para el uso del programa vacacional y las tablas de conversión de las Decas que ha adquirido, lo que le permite al consumidor verificar el costo de su decisión de afiliación al programa vacacional y poder realizar una comparación de los beneficios ofrecidos por Blue Marlin en relación con otros programas vacacionales existentes en el mercado.

40. En este punto, es preciso señalar que si bien en la cláusula Vigésima Primera del Contrato de Compraventa N° PM02, se establece una declaración de que los compradores conocen y aceptan las condiciones del Reglamento, este Colegiado considera que dicha estipulación por sí sola no permite acreditar que efectivamente los consumidores pudieron acceder a dicha información, de manera previa a la suscripción del programa vacacional; ello en la medida que dentro del expediente no obra medio de prueba que permita acreditar que se le haya explicado a los consumidores las condiciones y las tablas de conversión establecidas en el referido Reglamento, el cual a diferencia del contrato no se encuentra suscrito por la Sociedad Conyugal.

41. En ese sentido, corresponder declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal contra Blue Marlin por vulneración del artículo 1° numeral 1.1 literal b) y 2° numerales 2.1 del Código.

Sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

42. El artículo 58.1° del Código establece que los "métodos comerciales agresivos o



engañosos” son aquellas prácticas que merman de manera significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo¹¹. Asimismo, el literal a) del referido dispositivo legal establece que se encuentra prohibido crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto. De igual manera, el literal f) de dicha norma señala que se encuentra prohibida toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

43. Con la regulación de los métodos comerciales agresivos o engañosos, el Código busca prohibir aquéllos métodos o mecanismos utilizados por el proveedor en los cuales se observa como punto central la intención de afectar de manera significativa la libertad de elección del consumidor con la finalidad de conseguir que este adopte una decisión de consumo de manera irracional o desinformada.
44. Para el análisis de este extremo de la denuncia, es preciso considerar que el principio de licitud se ve garantizado por la regla de la carga de la prueba. Así, conforme al numeral 2 del artículo 162° de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General¹² (en adelante, LPAG), corresponde a los administrados aportar pruebas con el propósito de generar convicción en la autoridad respecto a la configuración de la infracción denunciada. En esa línea, el artículo 196° del Código Procesal Civil¹³, dispositivo legal de aplicación compatible a los procedimientos administrativos, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹¹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Métodos comerciales agresivos o engañosos. Artículo 58°.- Definición y alcances. 58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

[...]

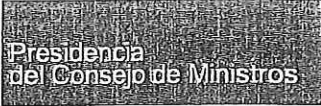
a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto

[...]

f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

¹² LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba. 162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley. 162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.- Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



Sobre el alto volumen de la música en el establecimiento

45. La Sociedad Conyugal señaló que no pudo oír con claridad los términos y condiciones del programa vacacional que se le ofrecía debido al alto volumen de la música que se escuchaba en el establecimiento de Blue Marlin.
46. En su defensa, Blue Marlin señaló que independientemente de la existencia de la música y conversaciones, la Sociedad Conyugal comprendió la información brindada, además, manifestó su conformidad con el contrato, lo cual se desprende del audio de grabación (del minuto 23:37 a 24:03).
47. Al respecto, es preciso señalar que dentro del expediente obra una grabación en audio¹⁴, correspondiente al momento en que un representante del proveedor denunciado brindó información y leyó a la Sociedad Conyugal los términos y condiciones del contrato de multivacaciones objeto del presente procedimiento, siendo que, si bien de la reproducción de dicho audio se puede escuchar que la Sociedad Conyugal manifestó su aceptación para la adquisición del programa, lo cierto es que también se puede escuchar: (i) música de fondo en alto volumen, la cual dificulta oír a la partes involucradas; (ii) conversaciones de otros consumidores; y, (iii) aplausos estruendosos que interrumpen la conversación entre la Sociedad Conyugal y el representante de Blue Marlin.
48. Del citado medio de prueba se puede evidenciar que mientras la Sociedad Conyugal se encontraba en el establecimiento del proveedor denunciado recibiendo la información relacionada a los términos y condiciones del contrato objeto del presente procedimiento, fue expuesta a un ambiente que contenía elementos distractores que eran innecesarios, tales como la música de fondo en alto volumen y los aplausos estruendosos, los cuales mermaron su capacidad de entendimiento respecto a la información que le estaba siendo proporcionada, lo que a su vez implicó la afectación de la libertad de elección de la Sociedad Conyugal.
49. En este punto, es preciso señalar que esta Comisión considera que un consumidor esperaría poder leer los términos y condiciones de un contrato en un ambiente adecuado, más aún si considera que, en el presente caso, el correcto entendimiento del programa vacacional implicaba la revisión de las tablas de conversión estipuladas en el Reglamento del programa vacacional.
50. A mayor abundamiento, obra en el expediente una carta enviada por la Sociedad Conyugal de fecha 25 de junio de 2016¹⁵, al día siguiente de suscrito el contrato, a través de la cual dejó constancia que por el alto volumen de la música y el acoso de sus empleados se vio obligada a suscribir el contrato para la adquisición del programa vacacional. Además, señaló que luego de leer el contrato detenidamente se dio cuenta del error cometido; por lo que, solicitó la

¹⁴ Ver fojas 77 del Expediente.

¹⁵ Ver fojas 8 del Expediente



devolución del monto pagado.

51. En atención a los argumentos antes expuestos, se puede observar Blue Marlin utilizó métodos comerciales agresivos a fin que la Sociedad Conyugal suscriba el contrato para la adquisición del programa vacacional. En ese sentido, corresponder declarar fundado el presente extremo de la denuncia presentada por la Sociedad Conyugal contra Blue Marlin por vulneración del artículo 58.1° del Código.

Sobre el tiempo para revisar los términos del programa y la insistencia y presión para la afiliación al programa

52. En el presente caso, la Sociedad Conyugal señaló que Blue Marlin: (i) no le brindó suficiente tiempo para revisar el contrato; e, (ii) insistió y presionó en todo momento para que suscribiera el contrato de afiliación al Programa Vacacional ofrecido.
53. Por su parte, Blue Marlin señaló que la Sociedad Conyugal siempre tuvo a su disposición el modelo del contrato para la adquisición del Programa Vacacional, el cual pudo ser revisado y consultado sin inconveniente alguno; además, no existió presión e insistencia por parte de sus vendedores, siendo que la capacidad de venta y explicación que el vendedor pueda expresar en ese momento, es el único instrumento que se utiliza para establecer una relación de consumo.
54. Conforme a lo detallado en los párrafos precedentes, en el presente caso, correspondía a la Sociedad Conyugal aportar los medios de prueba que acreditaran que el personal de Blue Marlin no les brindó suficiente tiempo para la revisión del contrato y realizó actos de presión e insistencia para que suscribieran el mencionado contrato. Sin embargo, de la revisión de las pruebas que obran en el expediente, no se evidencia que la empresa denunciada haya realizado tales conductas al momento del proceso de venta.
55. En ese sentido, corresponde declarar infundado el presente extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 58.1 del Código, referido al otorgamiento del tiempo suficiente para la revisión del contrato y la realización de actos de presión e insistencia para la suscripción de dicho contrato.

Sobre el derecho de restitución

56. La Sociedad Conyugal indicó que el 26 de junio de 2016, al día siguiente de suscrito el contrato, presentó una carta mediante la cual solicitó la cancelación del mismo y la devolución de su dinero, en virtud al derecho de restitución previsto en Código.
57. Blue Marlin indicó que de acuerdo a los términos y condiciones del contrato y a la información proporcionada a la Sociedad Conyugal no correspondía devolver el monto pagado por la adquisición del programa vacacional, así también señaló



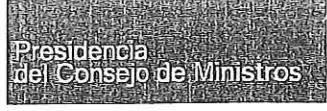
que no se encontraba obligada a resolver el contrato suscrito, ante la sola petición de los denunciantes.

58. Respecto a este extremo es preciso señalar que de la revisión del audio que obra en el expediente, el que ha sido analizado precedentemente, ha sido posible determinar que la Sociedad Conyugal fue objeto de métodos comerciales agresivos; por lo tanto, correspondía que en atención al derecho de restitución estipulado en el artículo 59° del Código, Blue Marlin accediera a la solicitud de restitución efectuada por la Sociedad Conyugal a través de su carta de fecha 26 de junio de 2016, con lo cual no cumplió.
59. Por tanto, este Colegiado considera que se debe declarar fundado el presente extremo de la denuncia por infracción al artículo 59° del Código

Sobre las cláusulas abusivas

60. El artículo 49.1° del Código¹⁶ define las cláusulas abusivas en los casos de contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente. Asimismo, dispone que estas cláusulas resultan inexigibles a los consumidores por la desventaja en la que los colocan.
61. En ese contexto normativo, cabe traer a colación los criterios para el análisis de cláusulas abusivas adoptados por la legislación y doctrina comparadas. En tal sentido, es importante destacar que existen cláusulas contractuales que *per se* son consideradas inválidas o ineficaces por la ley. En tales supuestos, la determinación del carácter abusivo de la cláusula dependerá de la circunstancia de que corresponda a alguno de los tipos de cláusulas enumeradas por la ley correspondiente.
62. Para otro tipo de cláusulas, en donde la ley prevea un mayor margen de discrecionalidad para el intérprete que evalúa su carácter abusivo, puede citarse a modo referencial la Directiva 93/13/CEE de la Comunidad Europea que en su artículo 4° numeral 1 establece que *"el carácter abusivo de una cláusula contractual se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios que sean objeto del contrato y considerando, en el momento de la celebración del mismo, todas las circunstancias que concurran en su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato, o de otro contrato del que dependa"*.
63. Asimismo, el artículo 4° numeral 2° de la Directiva Comunitaria es claro al señalar que *"la apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no se referirá a la definición del objeto principal del contrato ni a la adecuación entre precio y*

¹⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49.- Definición de cláusulas abusivas. - 49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos.
(...)



retribución, por una parte, ni a los servicios o bienes que hayan de proporcionarse como contrapartida, por otra, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible”.

64. Sobre el particular, Guido Alpa considera que para determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva debe constatarse un desequilibrio que presente dos características: que sea significativo y que se refiera a derechos y obligaciones de las partes, es decir, que tenga naturaleza jurídica, no económica, *siendo que el juez no puede valorar la adecuación económica de la contraprestación o del precio*¹⁷.
65. En esa medida, se ha sostenido que el carácter abusivo no concierne a la determinación del objeto del contrato, en otras palabras, la naturaleza y las características del bien o servicio contratado quedan sujetas a la plena autonomía privada de las partes. Asimismo, se ha resaltado que la economía del contrato —en su aspecto crucial representado por el precio— es reserva de la autonomía privada, en la cual la ley y el juez no pueden intervenir.
66. Así, para determinar si nos encontramos ante una cláusula abusiva debe constatarse un desequilibrio que ostente dos características: que sea *significativo* y que se refiera a derechos y obligaciones de las partes, es decir, que tenga *naturaleza jurídica*, no económica, siendo que el juez no puede valorar la adecuación económica de la contraprestación o del precio. Así, para determinar el carácter abusivo de una cláusula es necesario que concurren los siguientes requisitos¹⁸:
- (a) La cláusula ocasione una desventaja al consumidor;
 - (b) la cláusula esté inserta en un contrato que, interpretado en conjunto, no justifique la desventaja impuesta al consumidor; y,
 - (c) la cláusula ocasione una desventaja que sea significativa, en el sentido que desequilibre la relación entre la posición del proveedor y la posición del consumidor.
67. Sobre el particular, de la lectura el contrato materia de pronunciamiento, se puede advertir que es un contrato por adhesión, el que, por su propia naturaleza, hace imposible que las cláusulas que lo conforman sean negociadas.
68. Asimismo, el artículo 1390° del Código Civil señala que el contrato es por adhesión cuando una de las partes, colocada en la alternativa de aceptar o rechazar íntegramente las estipulaciones fijadas por la otra parte, declara su voluntad de aceptar.

¹⁷ ALPA, Guido, Derecho del Consumidor (traducción a cura de Juan Espinoza Espinoza), Gaceta Jurídica, Lima, 2004, págs. 225-226.

¹⁸ Este criterio también ha sido recogido por la Sala Especializada en Protección al Consumidor en la Resolución N° 0078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, en la denuncia interpuesta por el señor Baldo Kresalja contra Foto Digital S.A.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000167

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



69. La referida norma indica que el contrato por adhesión es un modelo de contratación redactado únicamente por una de las partes que lo suscribe, de manera tal que la otra parte sólo puede aceptar o rechazar el contrato en su totalidad.
70. Dicho lo anterior y evidenciada la legalidad de un contrato por adhesión, corresponde evaluar si las cláusula décimo primera y décimo tercera del citado documento vulneran las normas de protección al consumidor, en su modalidad de cláusula abusiva, conforme a los términos de la denuncia formulada por la Sociedad Conyugal.

Cláusula décimo primera

71. En su escrito de denuncia, la Sociedad Conyugal denunció que la cláusula décimo primera del contrato de Compraventa N° PM02 es abusiva, toda vez que en caso de incumplimiento faculta a Blue Marlin a acudir al Poder Judicial para hacer cumplir el contrato, además, a poder retener el 100% de los derechos de afiliación más el 30% del valor pagado.
72. Por su parte, Blue Marlin señaló que la cláusula establece una penalidad como correlato a la ruptura o término de la relación contractual, la que pretende cubrir los daños contractuales generados por el incumplimiento de determinados presupuestos (obligaciones económicas) que tienen como consecuencia terminar con la relación contractual, lo cual no es una desventaja, desigualdad o anulación de los derechos de la Sociedad Conyugal. Adicionalmente, el último párrafo de la cláusula solo es una obligación de no comercializar el Programa, lo cual no constituye una cláusula abusiva.
73. De la revisión de la referida cláusula del contrato de Compraventa N° PM02 se ha podido advertir lo siguiente:

(...)

"DÉCIMA PRIMERA. INCUMPLIMIENTO. En caso de incumplimientos total o parcial en el pago de las obligaciones pecuniarias por parte de EL(LOS) COMPRADORES, y/o cuando éste(os) solicitare(n) de manera unilateral la rescisión, resolución o terminación a su cancelación, caso en el cual LA SOCIEDAD podrá descontar con cargo de la indemnización anticipada de perjuicios, el 100% de los derechos de afiliación al Programa, más el 30% del valor de las DECAS adquiridas. LA SOCIEDAD reembolsará las sumas que existieren a favor de EL(LOS) COMPRADOR(ES) los cuales no causarán compensaciones económicas adicionales de ninguna naturaleza.

Parágrafo: Se prohíbe a EL (LOS) COMPRADOR(ES) comercializar EL PROGRAMA, a fin de obtener beneficios lucrativos, en cuyo caso LA SOCIEDAD podrá elegir entre el incumplimiento del Contrato por vía judicial, o proceder a su cancelación."

(...)

74. De la cláusula citada se observa que en caso la Sociedad Conyugal no cumpla con sus obligaciones de pago o solicite de forma unilateral la rescisión, resolución o terminación anticipada del contrato, Blue Marlin podía acudir a la vía jurisdiccional para hacer cumplir el contrato o cancelarlo, en ese caso, podía cobrarle a título de indemnización (penalidad) el 100% de los derechos afiliados más el 30% del valor de las Decas adquiridas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000168

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



75. Sobre el particular, este Colegiado considera que dicha cláusula constituye un acuerdo entre las partes, lo cual no genera un perjuicio de naturaleza jurídica a la denunciante, en la medida que la penalidad establecida solo aplicaba si esta no cumplía con el pago de sus obligaciones -conforme a los términos pactados en el contrato - o en caso de resolución del contrato por causa imputable al cliente y/o por decisión unilateral.
76. A mayor abundamiento, debe tenerse en consideración que la autoridad administrativa es competente para conocer si la inclusión de una cláusula de esta naturaleza infringe las normas de protección al consumidor.
77. Al respecto, el artículo 1341° del Código Civil define lo que son las obligaciones con cláusula penal, conforme a los siguientes términos:
- "Artículo 1341.- El pacto por el que se acuerda que, en caso de incumplimiento, uno de los contratantes queda obligado al pago de una penalidad, tiene el efecto de limitar el resarcimiento a esta prestación y a que se devuelva la contraprestación, si la hubiere; salvo que se haya estipulado la indemnización del daño ulterior. En este último caso el deudor deberá pagar el íntegro de la penalidad, pero ésta se computa como parte de los daños y perjuicios si fueran mayores." (el subrayado es nuestro)*
78. Así las cosas, ha quedado evidenciado que la incorporación de una cláusula penal en el contrato es un mecanismo de cautela que busca salvaguardar algún perjuicio que pudiera generarse, en caso alguna de las partes incumpla con los términos pactados en este.
79. De lo anterior, es posible concluir que la incorporación de una cláusula penal en este tipo de contratos no deviene en una infracción a las normas de protección al consumidor, pues resulta ser una figura jurídica reconocida en el ordenamiento legal.
80. Teniendo en cuenta lo antes señalado, esta Comisión considera que la cláusula bajo análisis no cumple con uno de los requisitos para ser considerada como abusiva, en tanto no coloca a la denunciante en una situación de desventaja de naturaleza jurídica.
81. Cabe traer a colación que, no se debe perder de vista que la ventaja -de cara al proveedor- a la que se está haciendo referencia en el presente caso no es de naturaleza económica sino jurídica, de acuerdo con lo señalado en los párrafos precedentes de la presente resolución.
82. En ese sentido y como resultado de la evaluación realizada, carece de objeto analizar los dos (2) requisitos adicionales, toda vez que es indispensable para que una cláusula se considere como abusiva, que estos se presenten de manera simultánea.
83. Sin perjuicio de lo antes expuesto, cabe traer a colación que, en caso hubiera algún cuestionamiento del monto pactado a título de cláusula penal, el legislador ha previsto su revisión bajo la figura de la "reducción judicial de la penalidad" reconocida en el artículo 1346° del Código Civil, en los siguientes términos:



"Artículo 1346°.- Reducción judicial de la penalidad

El juez, a solicitud del deudor, puede reducir equitativamente la pena cuando sea manifiestamente excesiva o cuando la obligación principal hubiese sido en parte o irregularmente cumplida."

84. Lo anterior, significa que existe la posibilidad de reducir la penalidad cuando sea "manifiestamente excesiva" o cuando "la obligación principal hubiese sido en parte o irregularmente cumplida"; sin embargo, dicha reducción debe ser solicitada por el deudor ante el Poder Judicial.
85. En esa línea de ideas, corresponde dejar a salvo del derecho de la Sociedad Conyugal de recurrir a las instancias pertinentes, en caso lo considere necesario, ello a efectos de salvaguardar sus derechos.
86. Por lo expuesto, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia interpuesta contra Blue Marlin, por presunta infracción al artículo 49° del Código.

Sobre la cláusula décimo tercera

87. La Sociedad Conyugal consideró que la cláusula décimo tercera del contrato de Compraventa N° PM02 es abusiva.
88. En su defensa, Blue Marlin indicó que la Sociedad Conyugal no señaló cuál sería el aspecto de la Cláusula Décima Tercera que los pondría en una situación de desventaja o desigualdad o que restringiera sus derechos.
89. La Cláusula Décimo Tercera del contrato de Compraventa N° PM02 estipula lo siguiente:

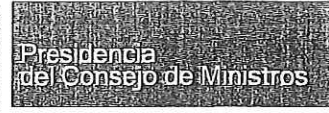
(...)

"DÉCIMA TERCERA. Del Reglamento. EL (LOS) COMPRADOR (RES) se obliga (n) a respetar el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa en todo momento, así como a cumplir cualquier modificación que se haga al mismo, que le haya sido notificada.

Parágrafo. Las modificaciones al Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa pueden ser efectuadas por LA SOCIEDAD, en cualquier momento siempre que no impliquen menoscabo a los derechos de EL(LOS) COMPRADOR(RES). Para dichos efectos, EL(LOS) COMPRADO(RES) manifiesta(n) su consentimiento de manera anticipada." [sic]

(...)

90. De la Revisión de la Cláusula citada es posible verificar que el contenido de la misma no resulta abusivo, puesto que corresponde a una estipulación por medio de la cual se deja constancia del conocimiento de un documento que forma parte del Programa Vacacional objeto del presente procedimiento. Sin perjuicio de ello, debe considerarse que el hecho que la referida cláusula no resulte abusiva, no implica que la falta de cumplimiento por parte del proveedor denunciado de las acciones destinadas a asegurar que los consumidores tengan conocimiento efectivo del contenido del Reglamento, represente una trasgresión al derecho de información de los consumidores, lo cual ha sido materia de un análisis precedente.



91. Asimismo, debe considerarse que la disposición de la Cláusula Décima Tercera, referida a la posibilidad de que Blue Marlin pueda modificar el contenido del Reglamento, no representa una situación de desventaja para los consumidores, puesto que en dicha disposición también se establece la condición de que los cambios que se puedan realizar al Reglamento no deben menoscabar sus derechos.
92. Al respecto, es preciso considerar que el artículo 1351° del Código Civil, norma de aplicación compatible a los procedimientos administrativos, establece lo siguiente:
- "Art. 1351°. - Definición
El contrato es un acuerdo de dos o más partes para crear, regular, modificar o extinguir una relación jurídica patrimonial."*
93. En atención a lo expuesto, se desprende que un contrato es el acuerdo de voluntades de dos o más partes con la finalidad de crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales; asimismo, que dichas partes tienen la facultad de celebrar o no un contrato; y finalmente, si deciden contratar, determinar con quién contratan.
94. En consecuencia, se puede verificar que la cláusula materia de análisis no se encuentra dentro de alguno de los supuestos establecidos para ser considerada como abusiva, toda vez que no ocasiona una desventaja a la Sociedad Conyugal.
95. Por tanto, carece de sentido continuar el análisis de los dos siguientes requisitos, toda vez que es indispensable para que una cláusula se considere como abusiva, que estos se presenten de manera simultánea.
96. Por lo expuesto y en mérito a los argumentos expuestos, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado el extremo de la denuncia por presunta infracción al artículo 49° del Código.

Sobre el deber idoneidad

97. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa, el consumidor o la autoridad administrativa debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor¹⁹.

¹⁹ LEY 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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



98. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal.

Sobre el cobro realizado antes de la suscripción del contrato

- 99. La Sociedad Conyugal indicó que el proveedor denunciado realizó el cobro correspondiente a sus servicios, previamente a la suscripción del contrato.
- 100. En su defensa, Blue Marlin señaló que la Sociedad Conyugal no había presentado medio de prueba que acredite sus alegaciones.
- 101. De la revisión del voucher²⁰ de consumo que obra en el expediente se puede

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 lo 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.

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.

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18."

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *juris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, probando la ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

²⁰ Ver fojas 10 del Expediente



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

000172

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



acreditar que la Sociedad Conyugal realizó un abono a favor de Blue Marlin por el monto ascendente a US\$ 2 800,00 a las 15:58 horas del día 25 de junio de 2016, conforme se puede apreciar:

VISANET
 VENTA - BANCO DE CREDITO
 ID: 880161772032977
 MULTIVACACIONES MOQUEGUA - 205605562
 MOQUEGUA - PERU

 TER: 88192929 LOTE: 002 REF: 0002
 AP: 243261 FECHA: 25-06-16 HORA: 15:58
USD 2.800.00
 No pierda de vista su tarjeta
 al comprar
**CON EL USO DE MI CLAVE SECRETA
 AUTORIZO ESTA TRANSACCION.**
 VISA DEBITO
 AID: A0000000031010
 CI: 19119553F086103

*** HS v39c ***

<< COPIA CLIENTE >>

102. Al respecto, debe considerarse que si bien en el presente caso ha quedado acreditado el pago realizado por la Sociedad Conyugal a favor de Blue Marlin, dentro del expediente no obra medio de prueba que permita acreditar que dicho pago se realizó con anterioridad a la suscripción del contrato de compraventa N° PN02, así como tampoco obra medio de prueba que permita acreditar que, en la fecha en que se realizó el referido pago, la Sociedad Conyugal manifestó su disconformidad con el cargo realizado a su tarjeta.
103. En ese sentido, en el presente caso, no ha quedado acreditado que Blue Marlin haya realizado un cobro a la Sociedad Conyugal con anterioridad a la suscripción del contrato; por tanto, corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia por presunta infracción del artículo 18° y 19° del Código.

Sobre la no atención a la solicitud de gestión del 26 de junio de 2016

104. La Sociedad Conyugal cuestionó que el proveedor denunciado no atendió su solicitud de gestión enviada el 26 de junio de 2016, mediante la cual requirió la anulación del contrato y la devolución de su dinero.
105. En su defensa, Bue Marlin señaló que respondió la comunicación presentada por la denunciante el 26 de junio de 2016, a través de un correo de fecha 6 de julio de 2016, enviado a los correos electrónicos (julimiriamcb@gmail.com y csarcamacho@gmail.com). Asimismo, envió una carta de respuesta de forma física al domicilio de los denunciados.
106. Dentro del expediente obra un correo electrónico²¹ del 6 de julio de 2016,

²¹ Ver fojas 126 del Expediente



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2 SEDE CENTRAL

000173

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



remitido por Blue Marlin a los correos electrónicos de la Sociedad Conyugal (julimiriamcb@gmail.com y csarcamacho@gmail.com), en el que adjunta una carta de respuesta, conforme se puede apreciar

Archivo Multivacaciones Perú	
De:	Multivacaciones Decameron Perú
Enviado el:	miércoles, 6 de julio de 2016, 10:38 a.m.
Para:	julimiriamcb@gmail.com; csarcamacho@gmail.com
Asunto:	MULTIVACACIONES DECAMERON - CONTRATO N° PMO2
Datos adjuntos:	CONTRATO PMO2 - CARIA.pdf; CONTRATO PMO2 - PROPUESTA REDUCCION DE CONTRATO.pdf

Lima, 06 de julio del 2016

Señores

GESAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
JULI MIRIAM CUYO BASURCO

REFERENCIA: Contrato Vacacional PMO2

Respetados Señores:

Rociban de BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A. mandataria del GRUPO DE HOTELES DECAMERON y su programa Multivacaciones Decameron un cordial saludo; en respuesta a su carta recibida vía e-mail y en físico el día 27 de junio del 2016 y de acuerdo a la conversación telefónica sostenida con nuestro Coordinador de Servicio al Cliente, el señor Christopher Linares, el día 30 de junio del 2016, nos permitimos enviar cartas adjuntas.

Para información adicional pueden comunicarse con nuestro Contact Center en Lima al 0121616 o a la Línea Gratuita Nacional al 0-800-00342.

Cordialmente.



Departamento de Servicio al Cliente
contactcenter.peru@multivacacionesdecameron.com
+ 51 (0) 6121616
+ 51 0-800-00342
Av. República de Panamá 3503 Piso 2 - San Isidro
Lima - Perú
Sylvie V.

Este mensaje puede contener información confidencial y privilegiada. Si el mismo ha sido enviado a Ud por error, respóndale por favor para informar al remitente sobre el error y después elimine inmediatamente este mensaje.

This message may contain confidential and privileged information. If it has been sent to you in error, please reply to advise the sender of the error and then immediately delete this message.

- 107. Asimismo, obra en el expediente el cargo de notificación de la misma carta de respuesta, la cual fue diligenciada por la empresa J&M Courier y Cargos S.A.C. al domicilio de la Sociedad Conyugal ubicada en Ciudad del Pescador G- 27 Ilo – Moquegua, dirección indicada en el Contrato de Compraventa N° PMO2.
- 108. En atención a los citados medios de prueba, se ha podido determinar que Blue Marlin cumplió con atender la solicitud de gestión remitida por la denunciante el 26 de junio de 2016, absolviendo todos los puntos indicados en dicha comunicación.
- 109. En ese sentido, no se desprende que la denunciada haya vulnerado las normas del Código, por lo que, este Colegiado considera que corresponde declarar infundado este extremo de la denuncia.

De las medidas correctivas

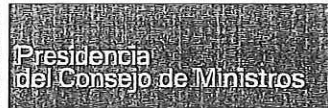
110. Los artículos 114º, 115º y 116º del Código²² establecen la facultad que tiene la

²² LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 114º.- Medidas correctivas

Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.



Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

111. En el presente caso, ha quedado acreditado que Blue Marlin: (i) no proporcionó información relevante a los consumidores sobre el Reglamento de Viajes que se indica en el contrato; (ii) no permitió a la Sociedad Conyugal oír con claridad los términos del programa que se ofrecía debido al alto volumen de su establecimiento; y, (iii) negó la anulación del contrato y extorno del monto pagado (derecho a la restitución).
112. Al respecto, la Sociedad Conyugal solicitó, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente: (i) la anulación del contrato PM02; y, (ii) la devolución del dinero ascendente a US\$ 2 800,00;
113. Sobre el particular, la Comisión considera que corresponde ordenar como medida correctiva que en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, Blue Marlin cumpla con:
 - (i) Resolver el Contrato de Compraventa N° PM02 y, por ende, anular el Pagaré PM02;
 - (ii) devolver la totalidad de los importes pagados por la Sociedad Conyugal por la adquisición del programa vacacional;
 - (iii) implementar los mecanismos necesarios para informar de forma oportuna a los consumidores sobre el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional, esto es, antes de la suscripción del contrato;
 - (iv) Implementar un formato sobre la verificación de los términos contenidos en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional; y,
 - (v) habilitar una habitación especial -sin bulla- para que sus consumidores puedan leer los términos y condiciones del contrato y el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional.
114. En ese sentido, Blue Marlin deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco

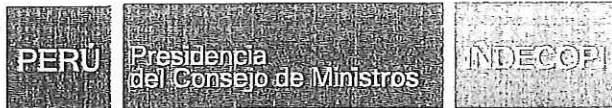
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras

115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior (...)

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro (...)



(5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución²³.

115. Cabe precisar que no constituye una facultad del Indecopi ejecutar las medidas correctivas a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el artículo 115° numeral 6 del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil²⁴.

Graduación de la sanción

116. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, se procederá a su graduación, para lo cual deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

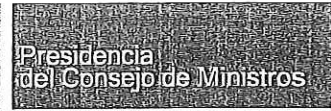
117. El artículo 112° del Código establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) beneficio ilícito, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) daño al consumidor, (iv) daño al mercado, entre otros²⁵.

Sobre la información del Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación

²³ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 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 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 Indecopi 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.

²⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras
(...) 115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

²⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
Artículo 112° Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el Indecopi 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, considere adecuado adoptar la Comisión.
(...)

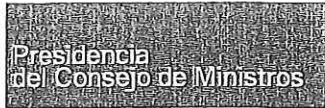


del Programa Vacacional

118. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que Blue Marlin no proporcionó información relevante a los consumidores sobre el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional que se indica en el contrato.
119. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a la Sociedad Conyugal en la medida que contrató con Blue Marlin un programa vacacional sin contar con toda la información relevante a fin de tomar una correcta decisión de consumo.
 - (ii) **Beneficio ilícito:** se encuentra constituido por el aprovechamiento de Blue Marlin al no informar correctamente a la Sociedad Conyugal sobre los beneficios, usos y procedimientos que involucra la adquisición del programa vacacional cuyo valor total asciende US\$ 8 000,00.
 - (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en la medida que, la Sociedad Conyugal al tomar conocimiento de la infracción cometida por Blue Marlin contó con los incentivos suficientes para ponerla en conocimiento de la autoridad administrativa.
120. Es pertinente indicar, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 110° del Código, la Comisión tiene la facultad de imponer sanciones por infracciones administrativas, considerándose desde amonestación hasta una multa de 450 Unidades Impositivas Tributarias.
121. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Blue Marlin con una multa ascendente a DOS (02) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Sobre el alto volumen de la música en el establecimiento

122. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que Blue Marlin no permitió a la Sociedad Conyugal oír con claridad los términos del programa que se ofrecía debido al alto volumen en su establecimiento
123. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores:
- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a la Sociedad Conyugal en la medida que Blue Marlin ejerció métodos comerciales agresivos, los mismos que mermaron la libertad de elección



000177

de la Sociedad Conyugal al momento de contratar el programa vacacional objeto del presente procedimiento.

- (ii) **Beneficio ilícito:** se encuentra constituido por el aprovechamiento de Blue Marlin sobre la Sociedad Conyugal a fin que adquiera el programa vacacional cuyo valor total asciende US\$ 8 000,00.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en la medida que, la Sociedad Conyugal al tomar conocimiento de la infracción cometida por Blue Marlin contó con los incentivos suficientes para ponerla en conocimiento de la autoridad administrativa.

124. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Blue Marlin con una multa ascendente a TRES (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Sobre el derecho de restitución

125. Dentro del presente procedimiento se ha podido acreditar que Blue Marlin negó la anulación del contrato y extorno del monto pagado (derecho a la restitución).

126. En ese sentido, esta Comisión considera que a fin de determinar la sanción a imponer al denunciado, se debe tener en cuenta los siguientes factores:

- (i) **Daño resultante de la infracción:** se le ha causado un daño a la Sociedad Conyugal en la medida que Blue Marlin no devolvió los montos pagados por la adquisición del programa vacacional, a pesar que haber ejercido métodos comerciales agresivos a fin que disminuya su libertad de elección.
- (ii) **Beneficio ilícito:** se encuentra constituido por el aprovechamiento de Blue Marlin sobre la Sociedad Conyugal a fin que adquiera el programa vacacional cuyo valor total asciende US\$ 8 000,00.
- (iii) **Probabilidad de detección de la infracción:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en la medida que, la Sociedad Conyugal al tomar conocimiento de la infracción cometida por Blue Marlin contó con los incentivos suficientes para ponerla en conocimiento de la autoridad administrativa.

25. En atención a ello, este Colegiado considera que corresponde sancionar a Blue Marlin con una multa ascendente a TRES (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

De las costas y costos del procedimiento

127. El artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y



Organización del INDECOPI²⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido la parte denunciante o el INDECOPI.

128. En el presente caso, han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Blue Marlin, por lo que este Colegiado considera que se debe ordenar a dicha empresa denunciada el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, el proveedor denunciado deberá cumplir, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.36,00²⁷.
129. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la Sociedad Conyugal podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiesen incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos ante la OPS N° 1.

SE RESUELVE

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción a los artículos los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no habría informado a los consumidores sobre la existencia del documento denominado "Pagaré N° PMO2 Libre de Protesto".

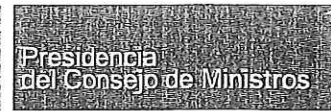
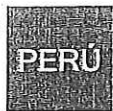
SEGUNDO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción a los artículos los artículos 1° numeral 1.1 literal b), 2° numerales 2.1 y 2.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado no proporcionó información relevante a los consumidores sobre el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa que se indica en el contrato.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción al artículo 58.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no permitió a los denunciados oír con claridad los términos del programa que se ofrecía debido al alto

²⁶ DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI

Artículo 7°.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

²⁷ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.



volumen en su establecimiento.

CUARTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción al artículo 58.1° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor:

- (i) No habría brindado a los consumidores el tiempo suficiente para revisar el contrato; y,
- (ii) habría insistido y presionado a los denunciantes en todo momento, ello con la finalidad de que suscriban el contrato de afiliación a su programa.

QUINTO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción al artículo 59° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto el proveedor denunciado se negó a la anulación del contrato y el extorno del monto pagado, cuando los denunciantes lo solicitaron.

SEXTO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción al artículo 49° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habría incluido en el Contrato de Compraventa N° PMO2 la cláusula décimo primera y décima tercera, las cuales calificarían como abusivas.

SEPTIMO: Declarar infundada la denuncia interpuesta por los señores Cesar Augusto Camacho Carranza y la señora Juli Miriam Cuyo Basurco en contra de Blue Marlin Beach Club S.A. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto, el proveedor denunciado:

- (i) Habría realizado el cobro correspondiente a sus servicios, previamente a la suscripción del contrato; y,
- (ii) no habría atendido su solicitud de gestión cursada mediante carta del 26 de junio de 2016, mediante la cual, los denunciantes requerían la anulación del contrato y la devolución de su dinero.

OCTAVO: Ordenar a Blue Marlin Beach Club S.A. como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- (i) Cancelar el Contrato de Compraventa N° PMO2 y el Pagaré PMO2;
- (ii) devolver la totalidad de los importes pagados por la Sociedad Conyugal por la adquisición del programa vacacional;
- (iii) implementar los mecanismos necesarios para informar de forma oportuna a los consumidores el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional, esto es, antes de la suscripción del contrato;
- (iv) implementar un formato sobre la verificación de los términos contenidos en el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa Vacacional;



- y,
(v) habilitar una habitación especial -sin bulla- para que sus consumidores puedan leer los términos y condiciones del contrato y del Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa.

Blue Marlin Beach Club S.A deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor y en los términos y condiciones indicados en la presente resolución.

NOVENO: Imponer a Blue Marlin Beach Club S.A una multa ascendente a 8 UIT de acuerdo al siguiente cuadro

DESCRIPCIÓN	MULTA
- no proporcionó información relevante a los consumidores sobre el Reglamento de Viajes que se indica en el contrato	2 U.I.T.
- no permitió a los denunciantes oír con claridad los términos del programa que se ofrecía debido al alto volumen de su establecimiento	3 U.I.T.
- negó la anulación del contrato y el extorno del monto pagado, cuando los denunciantes lo solicitaron.	3 U.I.T.
TOTAL	8 U.I.T.

Cabe precisar que dicha multa será rebajada en 25% si la parte denunciada cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO: Disponer la inscripción de Blue Marlin Beach Club S.A en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DÉCIMO PRIMERO: Ordenar a Blue Marlin Beach Club S.A que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente Resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/. 36,00; sin perjuicio de ello, y de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

DÉCIMO SEGUNDO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia 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 38° del Decreto Legislativo Nº 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo



dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación²⁸, el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación²⁹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 207 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida³⁰.

Con la intervención de los señores Comisionados: Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos, la Sra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta y el Sr. Tommy Ricker Deza Sandoval. Con el voto singular del Sr. Arturo Ernesto Seminario Dapello.

LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS
Presidente

Voto singular del señor Arturo Ernesto Seminario Dapello – miembro de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2

El suscrito coincide con lo resuelto, señaladamente con ordenar la anulación del contrato y el extorno de lo pagado. Así las cosas, las elaboraciones sobre cláusulas abusivas no tienen incidencia ni real ni práctica en lo resuelto. Lo que ocurre es que sobre todo los párrafos 64, 80 y 83 recogen la teoría, originalmente de la Secretaría Técnica, que al analizar los eventuales desequilibrios de las cláusulas abusivas "Dicho desequilibrio debe ser naturaleza jurídica, no económica". Tampoco coincide con que la Comisión tenga competencia para todos los artículos del Código Civil sobre cláusula

²⁸ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS PRIMERA.- Modificación del artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807 Modificase el artículo 38° del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (...)"

²⁹ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1272 y publicada el 21 de diciembre de 2016
Artículo 207.- Recursos administrativos
207.1 Los recursos administrativos son:
(...)
b) Recurso de apelación
(...)
207.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (...).

³⁰ LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL
Artículo 212.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

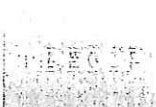
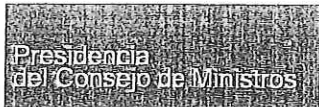
COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2
SEDE CENTRAL

EXPEDIENTE N° 919-2016/CC2



penal, siempre que no tenga competencia sobre el artículo 1346 del Código Civil respecto al quantum. En general el suscrito no coincide con ser competentes en todo con excepción de lo que tiene clara sustancia económica, esto es, con lo que es más sustantivo.


Arturo Ernesto Seminario Dapello



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2
PROCEDIMIENTO : DE PARTE
DENUNCIANTES : CÉSAR AUGUSTO CAMACHO CARRANZA
 JULI MIRIAM CUYO BASURTO
DENUNCIADO : BLUE MARLIN BEACH CLUB S.A.
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
 MÉTODOS COMERCIALES AGRESIVOS O ENGAÑOSOS
ACTIVIDAD : OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse verificado que haya incumplido con poner a disposición de los denunciantes el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa previa a la suscripción del Contrato de Compraventa N° PMO2. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada por este extremo.*

Asimismo, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción del artículo 58°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado la existencia de un método agresivo de venta al momento de contratar con los denunciantes.

Finalmente, se confirma la resolución venida en grado en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción del artículo 59° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que se negó a los denunciantes la restitución del monto pagado como adelanto por la suscripción del contrato, aun cuando se habían utilizado métodos comerciales agresivos o engañosos al momento de ofrecer su servicio.

SANCIÓN: 6 UIT.

- (3) UIT, por la implementación de un método comercial agresivo; y,
- (3) UIT, por la negativa de devolución a los denunciantes sobre sus prestaciones pagadas.

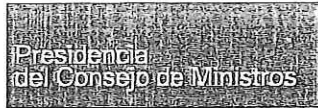
Lima, 2 de febrero de 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 6 de julio de 2016, complementado el 12 de octubre de 2016, los señores César Augusto Camacho Carranza y Juli Miriam Cuyo Basurco (en adelante, los denunciantes) interpusieron una denuncia contra

M-SPC-13/1B

1/23



000211
Atención al Consumidor
Sala Especializada en Protección al Consumidor
RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP
Copia de Archivo Central - 000

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 919-2016/CCZ

Blue Marlin Beach Club S.A. (en adelante, Blue Marlin) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

- (i) El 25 de junio de 2016, fueron invitados por Blue Marlin a un almuerzo con la finalidad de exponer las promociones de sus servicios vacacionales. Dicha reunión fue personalizada y con música en alto volumen, lo cual impedía escuchar claramente la información trasladada;
- (ii) los colaboradores del proveedor denunciado expusieron las promociones comerciales haciendo énfasis en que el beneficio económico de su contratación sólo era aplicable para aquel día (lo cual se repetía constantemente), ello con la finalidad de persuadir psicológicamente a una contratación rápida de su servicio. Asimismo, no tuvieron oportunidad de poder tener un espacio privado para pensar en la aceptación del servicio, puesto que, siempre eran abordados por vendedores de esta empresa;
- (iii) posteriormente, aceptaron contratar el servicio, para lo cual Blue Marlin le solicitó el pago de un adelanto, sin haber previamente suscrito contrato alguno. Una vez realizado el depósito, procedieron a firmar un contrato que no habían tenido opción de leer, pues todo el procedimiento se realizaba con insistencia y presión;
- (iv) un colaborador de Blue Marlin realizó una lectura de un documento (paralelamente grabada) que contenía preguntas que no eran entendidas en su totalidad a causa del alto volumen del equipo de sonido;
- (v) una vez que salieron del establecimiento, tuvieron posibilidad de reflexionar sobre la decisión adoptada, pudiendo advertir el contenido de la cláusula décimo primera del contrato (incumplimiento) y del documento adjunto de libre protesta, los cuales resultaban abusivos y desproporcionales, además que no fueron informados previamente de su existencia. Adicionalmente, señalaron que no se les proporcionó información relevante como el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa (en adelante, el Reglamento);
- (vi) en ese sentido, una hora después de suscrito el contrato, solicitaron verbalmente su anulación y devolución del dinero pagado, requerimiento que no fue aceptado por Blue Marlin;
- (vii) el 26 de junio de 2016, solicitaron formalmente la anulación del contrato y devolución del dinero, siendo informados telefónicamente que una vez firmado dicho documento no procedía la devolución respectiva; y,
- (viii) finalmente, solicitó lo siguiente: (a) la devolución del monto ascendente a US\$ 2 800,00 que fue pagado a Blue Marlin al momento de suscribir el contrato; (b) el pago de las costas y costos del procedimiento; y, (c) el cese de incluir la cláusula décimo tercera del contrato, al ser ésta de carácter abusivo y desproporcional.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



2. En sus descargos, Blue Marlin alegó lo siguiente:

- (i) El 25 de junio de 2016, suscribieron un Contrato de Compraventa N° PMO2 (en adelante, el Contrato) con los denunciante, el cual tuvo como objeto la adquisición del Programa Vacacional conforme a la cláusula primera de dicho documento;
- (ii) el Programa Vacacional consistía en la adquisición de una cantidad determinada de unidades incorpóras denominadas "Decas", las que serían canjeadas por noches de alojamiento hotelero, ello conforme a las condiciones establecidas en el Contrato y en el Reglamento;
- (iii) como producto de la transacción comercial, los denunciante adquirieron un Programa Vacaciones que constaba de ochenta (80) "Decas" por año calendario durante un periodo de veinte (20) años. Al respecto, las obligaciones económicas contraídas por los denunciante fueron las siguientes: (a) US\$ 2 400,00 conforme a lo dispuesto en la cláusula octava del Contrato; (b) US\$ 5 600,00 que serían pagados en treinta y seis (36) cuotas mensuales y consecutivas; (c) US\$ 400,00 por derechos de afiliación al programa; y, (d) US\$ 72,00 como cuota anual de operación del programa;
- (iv) de acuerdo a lo ofrecido a los denunciante, ya sea por publicidad y la información transmitida al momento de celebrar el Contrato, no resultaba lógico que estos tengan la expectativa de que, con la sola solicitud de devolución del monto pagado, su representada proceda con este requerimiento. En efecto, no existía norma alguna que establezca que el proveedor se encontraba obligado a tener por resuelto un contrato con la sola petición del consumidor, y, como consecuencia se proceda la devolución de la contraprestación; su representada siempre procedía a entregar toda la información necesaria a sus invitados. Para ello, brindaba herramientas como un modelo de contrato, el cual se encontraba a disposición de los invitados a lo largo de toda la presentación, así como también contaban con el documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato", el cual también era revisado por el cliente. En ese sentido, una vez que los denunciante contaron con toda la información relevante, procedieron a manifestar su voluntad de adquirir el Programa Vacacional;
- (vi) la carta enviada por los denunciante el 26 de junio de 2016, fue oportunamente atendida mediante correo electrónico y carta a domicilio del 6 de julio del mismo año, tal como podía corroborarse en los documentos adjuntos;
- (vii) cumplieron con poner en conocimiento de los denunciante información relevante previa a la suscripción del Contrato, tal como la existencia de un pagaré, lo cual se encontraba demostrado con la suscripción de un documento que detallaba las obligaciones respecto a este título valor;
- (viii) conforme se podía verificar del documento denominado "Entrega de Documentos", el cual se encontraba suscrito por los propios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



denunciantes, su representada cumplió con demostrar que el Reglamento siempre se encontró a disposición para su revisión previa a la firma del Contrato. Adicionalmente, ello podía ser corroborado con la grabación que registraba la lectura a los denunciantes de los puntos más importantes del Contrato;

- (ix) respecto del alto volumen en el establecimiento, señalaron que se trataba de una apreciación de carácter subjetiva. Agregaron que la música instalada tenía como finalidad crear la impresión de un ambiente fresco y de diversión, similar al de un hotel turístico, lo cual generaba un estado de real satisfacción en el cliente. Por tanto, no se trataba de una estrategia agresiva o engañosa, siempre tomando en cuenta que el cliente escucha y comprende perfectamente cada uno de los términos informados, lo cual se encontraba acreditado, conforme se apreciaba de la grabación adjunta al procedimiento; y,
- (x) negaron que la cláusula décimo primera del Contrato sea abusiva, pues su contenido resultaba razonable en atención a los perjuicios potencialmente incurridos ante un incumplimiento contractual.

Mediante Resolución 993-2017/CC2 del 20 de junio de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declarar infundada la denuncia contra Blue Marlin por presunta infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, al haberse verificado que informó a los denunciantes sobre la existencia de un pagaré en el documento denominado "Pagaré N° PMO2 Libre de Protesto";
- (ii) declarar fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, al haberse verificado que no proporcionó a los denunciantes el Reglamento que se indicaba en el Contrato, sancionándola con una multa de dos (2) UIT;
- (iii) declarar fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción del artículo 58°.1 del Código, al haberse verificado que no permitieron a los denunciantes oír con claridad los términos del Programa de Viaje, debido al alto volumen en su establecimiento, sancionándola con una multa de tres (3) UIT;
- (iv) declarar infundada la denuncia contra Blue Marlin por presunta infracción del artículo 58°.1 del Código, al no haberse verificado que: (a) hayan brindado a los denunciantes tiempo insuficiente para revisar el Contrato; y, (b) hayan insistido y presionado a los denunciantes para la suscripción del Contrato;
- (v) declarar fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción del artículo 59° del Código, al haberse verificado que se negó la anulación del Contrato, aun cuando se habían utilizado métodos



PERU

Presidencia
del Consejo de MinistrosTRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOPÍ

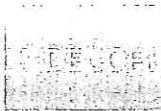
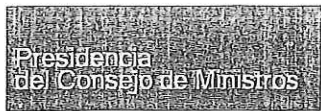
EXPEDIENTE 919-2016/CC2



- agresivos o engañosos de contratación, sancionándola con una multa de tres (3) UIT;
- (vi) declarar infundada la denuncia contra Blue Marlin por presunta infracción del artículo 49° del Código, al no haberse verificado que la cláusula décimo primera del Contrato sea abusiva;
 - (vii) declarar infundada la denuncia contra Blue Marlin por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código; al no haberse verificado que: (a) hayan realizado el cobro correspondiente, previo a la suscripción del Contrato; y, (b) hayan omitido atender la solicitud del 26 de junio de 2016;
 - (viii) ordenar a Blue Marlin, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días contado desde el día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con: (a) dejar sin efecto el Contrato; (b) devolver la totalidad de los importes pagados por los denunciante; (c) implementar los mecanismos necesarios para informar de manera oportuna a los consumidores sobre el Reglamento; (d) implementar un formato sobre la verificación de los términos contenidos en el Reglamento; y, (e) habilitar una habitación especial para que los consumidores puedan leer y escuchar con claridad los términos y condiciones del Contrato y Reglamento;
 - (ix) disponer la inscripción de Blue Marlin en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi; y,
 - (x) condenar a Blue Marlin al pago de las costas y costos del procedimiento.

El 7 de agosto de 2017, Blue Marlin apeló la Resolución 993-2017/CC2, manifestando lo siguiente:

- (i) Si bien coincidían con la Comisión en el sentido que la información contenida en el Reglamento resultaba relevante para los denunciante; por otro lado, dicha instancia efectuó un criterio erróneo en este extremo al concluir que el Reglamento se puso a disposición de los denunciante de manera posterior a la firma del Contrato;
- (ii) ninguno de los documentos evaluados por la Comisión en este extremo permitían concluir que el Reglamento fue entregado a los denunciante con posterioridad a la suscripción del Contrato. Incluso, de un análisis de estos medios probatorios, podía advertirse que el Reglamento fue entregado conjuntamente con el Contrato, tal como se podía apreciar de la lectura de su cláusula vigésimo primera y del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato";
- (iii) adicionalmente, la Comisión omitió valorar la grabación de la lectura del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato", en el cual se hacía mención expresa de las condiciones establecidas en el Reglamento;



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



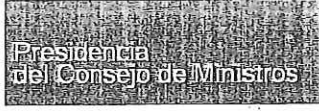
- (iv) respecto a la existencia de un alto volumen que limite la comprensión de los denunciantes al momento de contratar, reiteró que dicha afirmación se trataba de una apreciación subjetiva. Agregó que lo relevante era que los consumidores se encontraran en la capacidad de comprender la información trasladada, lo cual podía ser corroborado en el presente caso. Asimismo, señaló que la presencia de un ruido provocado por las conversaciones de otras personas resultaba razonable en cualquier tipo de transacción comercial, más aún si se llevaba a cabo dentro de un centro comercial;
- (v) toda vez que su representada no había utilizado ningún medio agresivo o engañoso de contratación, no existía responsabilidad sobre la solicitud de anulación del Contrato por parte de los denunciantes;
- (vi) cuestionó las sanciones impuestas por la Comisión, al ser las mismas desproporcionales y carecer de suficiente motivación en su desarrollo; y,
- (vii) cuestionó que la Comisión haya ordenado, en calidad de medida correctiva, la resolución del Contrato y la devolución de las prestaciones, pues dichos mandatos excedían sus funciones otorgadas. Agregó que, estas medidas únicamente podían ser dispuestas en una instancia jurisdiccional y no administrativa; y,
- (viii) solicitó el uso de la palabra.

En la medida que los denunciantes no apelaron la Resolución 993-2017/CC2 en los extremos que les resultaron desfavorables (puntos I, IV, VI y VII del párrafo 3 de esta Resolución), correspondía declarar consentidos los mismos, no siendo materia de análisis en el presente pronunciamiento.

ANÁLISIS

Sobre el uso de la palabra

6. Mediante escrito del 7 de agosto de 2017, Blue Marlin solicitó se le conceda el uso de la palabra para exponer sus argumentos.
7. Sobre el particular, cabe indicar que el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi, dispone la facultad de las Salas de denegar el informe oral.
8. Siendo ello así, es facultad discrecional de esta Sala citar a las partes de un procedimiento a informe oral, ya sea a pedido de parte o de oficio, siendo que dicha actuación, al ser de carácter facultativo, no obliga a la autoridad administrativa a convocar a estas a informe oral en todos los procedimientos de su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados.



9. En la misma línea, mediante Resolución N° 11 del 22 de octubre de 2013, el Vigésimo Sexto Juzgado Especializado en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado consideró el mismo fundamento expuesto en el párrafo precedente, agregando que a través de la sentencia del 10 de abril de 2006 (recaída en el Expediente N° 0356-2005), la Sala Civil Transitoria de la Corte Suprema había señalado que era una facultad y no obligación del Indecopi conceder informes orales a las partes, en mérito a lo dispuesto en el artículo 33° de su Reglamento de Organización y Funciones.
10. En ese sentido, y considerando que obran en autos los elementos de prueba suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que el denunciado ha expuesto y sustentado todos sus alegatos, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra realizado por Blue Marlin.

Sobre el deber de información

11. El derecho de los consumidores al acceso a la información, reconocido en los artículos 1°.1 literal b)¹ y 2° del Código², involucra el deber de los proveedores de proporcionar toda la información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección o decisión de consumo, así como para efectuar un uso o consumo correcto de los bienes y servicios que hayan adquirido. Dicha información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible.
12. La información genera certidumbre y facilita el comportamiento del consumidor permitiéndole conocer sus derechos y obligaciones, y, prever posibles contingencias y planear determinadas conductas.
13. Cabe agregar que la información es un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo. Así, en atención al deber de información que recae sobre los proveedores, el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante y suficiente referida a los bienes y servicios contratados a efectos de corroborar los términos en los que el proveedor le

1 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derecho de los consumidores.

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...)
b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. (...).

2 LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.

2.1. El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

2.2. La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano. (...)



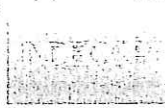
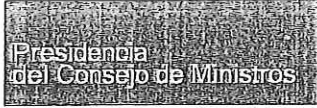
entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos ante las instancias pertinentes, en caso se produjera algún tipo de controversia.

14. Cabe destacar que el artículo 171.2° del Texto Único Ordenado de Ley del Procedimiento Administrativo General dispone que los administrados tienen la obligación de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil, norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, establece que la carga de probar corresponde a aquel que afirma un determinado hecho³.
15. En atención a lo expuesto, corresponde evaluar la responsabilidad de Blue Marlin frente a los hechos denunciados e imputados en su contra.
16. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código, al haberse verificado que no proporcionó a los denunciantes el Reglamento, de manera previa, a la suscripción del Contrato.

En su recurso de apelación, Blue Marlin cuestionó el criterio de la Comisión señalando lo siguiente:

- Si bien coincidían con la Comisión en el sentido que la información contenida en el Reglamento resultaba relevante para los denunciantes; por otro lado, dicha instancia efectuó un criterio erróneo en este extremo al concluir que dicho documento fue puesto a disposición de los denunciantes de manera posterior a la firma del Contrato;
- ninguno de los documentos evaluados por la Comisión en este extremo permitía concluir que el Reglamento fue entregado a los denunciantes con posterioridad a la suscripción del Contrato. Incluso, de un análisis de estos medios probatorios, podía advertirse que el Reglamento fue entregado conjuntamente con el Contrato, tal como se podía apreciar de la lectura de su cláusula vigésimo primera y del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato"; y,
- la Comisión omitió valorar la grabación de la lectura del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato", en el cual se hacía mención expresa de las condiciones establecidas en el Reglamento.

³ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 171.- Carga de la prueba
171.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.
171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



18. Sobre el particular, esta Sala coincide con la primera instancia en el sentido que el Reglamento se configuraba como un documento de indispensable disposición previa a la suscripción del Contrato. En efecto, tal como lo expuso la Comisión, este documento contenía una serie de condiciones que complementaban la información expuesta en el Contrato (información sobre las condiciones y características del servicio brindado por Blue Marlin), razón por la cual el Reglamento formaba parte integral del mismo⁴.
19. En ese sentido, este Colegiado considera que el análisis del presente extremo debe centrarse en verificar la entrega del Reglamento, y, de ser el caso, determinar la oportunidad en la cual se puso a disposición este documento a los denunciantes.
20. Para estos efectos, se procederá a evaluar los siguientes medios probatorios: (i) una copia del Contrato suscrito entre los denunciantes y Blue Marlin el 25 de junio de 2016⁵; (ii) el documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato" suscrito entre los denunciantes y Blue Marlin el 25 de junio de 2016⁶; (iii) el documento denominado "Entrega de Documentos"; y, (iv) el audio que contiene la lectura del documento "Verificación de los Términos del Contrato" a los denunciantes⁷.
21. De una verificación de estos elementos probatorios, no existen evidencias en torno a que el Reglamento no haya sido puesto a disposición de los denunciantes previa a la suscripción del Contrato. Por el contrario, las pruebas ofrecidas en este expediente otorgan indicios razonables de que los denunciantes tuvieron acceso a este documento de manera oportuna.
22. En efecto, debe tomarse en cuenta que el punto 25 del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato" establecía que los compradores (denunciantes) aceptaban, entre otros, que el representante de ventas no ofreció reservas y tarifas fuera de las establecidas en el Contrato y el Reglamento. De dicha expresión se puede inferir que los denunciantes tuvieron la posibilidad de dar lectura del Reglamento, ya que, en caso contrario, hubieran podido observar dicha disposición contractual al momento de su lectura por parte del representante de ventas⁸.

⁴ La cláusula décimo novena del Contrato estipula lo siguiente:
"DÉCIMO NOVENA. Documentos del Contrato. Se consideran documentos de Contrato y hacen parte integral del mismo los siguientes documentos: 1) Verificación de Términos del Contrato; 2) el Reglamento de Condiciones para el uso y operación del programa (en donde están incluidas las tablas de conversión de las DECAS); y, 3) el Pagaré.

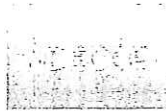
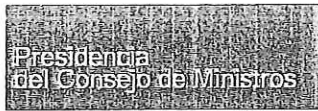
⁵ Ver fojas 11 y 18 del expediente.

⁶ Ver fojas 124 a 127 del expediente.

⁷ Ver foja 145 del expediente.

⁸ Ver foja 79 del expediente.

⁹ Al respecto, podía advertirse de la reproducción del audio presentado por Blue Marlin, que el representante de ventas de Blue Marlin dio lectura a los denunciantes del punto 25 del documento denominado "Verificación de los



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



23. Aunado a ello, conforme podía apreciarse en el documento denominado "Entrega de Documentos" suscrito por los denunciantes, estos dejan constancia de que Blue Marlin había cumplido con realizar la entrega del Reglamento, no existiendo indicio alguno que permita determinar que la puesta a disposición de este documento haya sido posterior a la suscripción del Contrato.

24. En efecto, esta Sala discrepa de la conclusión arribada por la primera instancia en el sentido que no existe evidencia fehaciente que pueda determinar la responsabilidad administrativa de Blue Marlin en este extremo, razón por la cual, en atención a que no se ha acreditado la existencia de un defecto en la prestación del servicio por parte de este proveedor, corresponderá emitir un fallo absolutorio a su favor, ello conforme el principio de presunción de licitud¹⁰.

25. En virtud de lo expuesto, corresponde revocar la resolución apelada en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 del Código; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, al no haberse verificado que haya incumplido con poner a disposición de los denunciantes el Reglamento previa a la suscripción del Contrato. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y la medida correctiva ordenada por este extremo.

Sobre los métodos comerciales agresivos o engañosos

a) Marco teórico general de estas prácticas comerciales

26. La difusión en el mercado de productos y servicios ha evolucionado por el desarrollo de técnicas sofisticadas de distribución y venta a los consumidores, que si bien tradicionalmente se realizan en establecimientos comerciales, en la actualidad las ventas también se dan por otros medios (correo, teléfono, de puerta en puerta, entre otros) aumentado de forma considerable la contratación masiva por parte de los consumidores. La promoción de ventas se constituye así como un instrumento diseñado para estimular la compra de un producto o servicio.

Términos del Contrato", quienes respondieron negativamente a la posibilidad de que se les haya ofrecido reservas y tarifas fuera de las establecidas en el Contrato y Reglamento. (Minuto 20:38 a 20:58).

¹⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo 246. Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



27. Estos incentivos incluyen una extensa variedad de mecanismos de promoción, diseñados para generar una respuesta temprana o más poderosa del mercado. Así, mientras que la publicidad ofrece razones para comprar un producto o un servicio, la promoción de ventas ofrece razones para comprarlos *ahora*¹¹. Por ello, en la actualidad un elevado volumen de operaciones de compra de productos de gran consumo se realiza bajo acciones de promoción dado que éstas consiguen, en general, su objetivo de incrementar las ventas de los productos promocionados.

28. Ahora bien, las denominadas "*ventas agresivas*" constituyen un derivado de los mencionados mecanismos de promoción. En este caso, la empresa se dirige directamente al consumidor, proponiéndole una compraventa en condiciones aparentemente ventajosas para él pero que, en muchos casos, luego de celebrado el acuerdo, se revelan en sorprendentemente ventajosas para el vendedor.

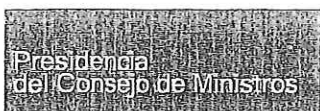
29. Una forma de emplear estas técnicas de venta consiste en inducir al cliente para que concurra a una dirección determinada a través del ofrecimiento de premios, en donde le espera un despliegue de recursos especialmente diseñados para hacer que el cliente olvide la recompensa prometida y convencerlo para que contrate un producto determinado. Apoyada por el manejo psicológico del potencial comprador, la empresa presenta las bondades del producto, la comparación con distintas alternativas, las ventajas de su adquisición, no dejando opciones para que el cliente se niegue a las tentadoras ofertas. Es tanta y tan prolongada la presión que ejercen los vendedores sobre el comprador, que éste termina aceptando contratar por cansancio¹².

30. En ese contexto, como lo señala Guido Alpa, el consumidor se encuentra en una situación particularmente débil, no teniendo normalmente la posibilidad de probar el producto, de conocer anticipadamente sus cualidades, de verificar la existencia de las cualidades prometidas o de realizar útiles comparaciones con productos ofrecidos por otras empresas; y no poder recurrir al intervalo de tiempo que a menudo media entre el momento de la elección y el momento de la adquisición¹³.

¹¹ KOTLER, Philip y Armstrong, Gary. Fundamentos de Mercadotecnia. Cuarta Edición. Traducido del inglés de la obra *Marketing: An Introduction, Fourth Edition*. México, 2002. pp. 477.

¹² Cita de la Resolución 0539-2006/TDC-INDECOPI, haciendo referencia a información extraída de las revistas publicadas en Chile "*MasVida*" y "*Quepasa*" cuya versión online puede encontrarse en www.masvida.cl y www.quepasa.cl.

¹³ ALPA, Guido. Derecho del Consumidor. Título original: *Il diritto dei Consumatori*. Traducción: Juan Espinoza Espinoza. Gaceta Jurídica. Enero 2004. pp. 271-272.



b) Sobre la regulación de los métodos comerciales agresivos o engañosos en el ordenamiento jurídico peruano

31. El artículo 1° literal f) del Código establece el derecho que le asiste al consumidor de elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, que se ofrecen en el mercado¹⁴, el cual tiene como sustento que, en tanto los consumidores conocen los productos o servicios que les resultan más convenientes en función de sus intereses y necesidades, son ellos quienes adoptarán las decisiones de consumo más eficientes en virtud de su autonomía privada.

32. Como correlato de este derecho, surge la obligación de los proveedores de no realizar prácticas que afecten la libertad de elección del consumidor. En este contexto, el artículo 58° del Código establece que los métodos comerciales agresivos o engañosos son aquellas prácticas que merman de manera significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo¹⁵.

33. Dentro de estos métodos, hay supuestos que implican generar un escenario falso o alterado omitiendo información relevante, con la finalidad de que el consumidor adquiera o contrate determinados productos o servicios. Así, el

¹⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los Consumidores.

1.1. En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta. (...)"

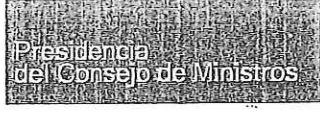
¹⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 58°.- Definición y alcances.

58.1 El derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:

- a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.
- b. El cambio de la información originalmente proporcionada al consumidor al momento de celebrarse la contratación, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- c. El cambio de las condiciones del producto o servicio antes de la celebración del contrato, sin el consentimiento expreso e informado del consumidor.
- d. Realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o realizar proposiciones no solicitadas, por teléfono, fax, correo electrónico u otro medio, de manera persistente e impertinente, o ignorando la petición del consumidor para que cese este tipo de actividades.
- e. Emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamado telefónico, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el Indecopi para registrar a los consumidores que no deseen ser sujetos de las modalidades de promoción antes indicadas.
- f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

58.2 La presente disposición comprende todo tipo de contratación de productos o servicios, sea efectuada mediante contratos dentro o fuera del establecimiento del proveedor, ventas telefónicas, a domicilio, por catálogo, mediante agentes, contratos a distancia, y comercio electrónico o modalidades similares.



mencionado artículo 58° del Código establece que califica como método comercial agresivo o engañoso toda práctica comercial que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.

34. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción del artículo 58°.1 del Código, al haberse verificado que no permitieron a los denunciantes oír con claridad los términos del Programa de Viaje, debido al alto volumen en su establecimiento.

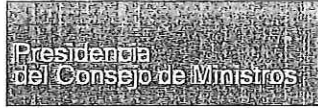
35. En su recurso de apelación, Blue Marlin cuestionó la decisión de la Comisión señalando que la existencia de un alto volumen que limite la comprensión de los denunciantes al momento de contratar se trataba de una apreciación subjetiva. Agregó que lo relevante era que los consumidores se encontraran en la capacidad de comprender la información trasladada, lo cual podía ser corroborado en el presente caso. Asimismo, señaló que la presencia de un ruido provocado por las conversaciones de otras personas resultaba razonable en cualquier tipo de transacción comercial, más aún si se llevaba a cabo dentro de un centro comercial.

36. Sobre el particular, esta Sala sostiene que el análisis del presente extremo debe centrarse en dos (2) aspectos: (i) la existencia de un alto volumen de música en el establecimiento donde los denunciantes contrataron el servicio de Blue Marlin; y, (ii) de ser el caso que se acredite lo anterior, verificar si esta circunstancia se configuró como un elemento distractor suficiente para poder obstaculizar el entendimiento de las condiciones pactadas en el Contrato.

37. Con referencia al primer aspecto, obra en el expediente un audio presentado por Blue Marlin (duración total de 24:04 minutos)¹⁶, en el cual se registra la lectura por parte de un empleado de este proveedor hacia los denunciantes del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato". En la reproducción de este medio probatorio, este Colegiado ha podido advertir que durante la lectura de este documento por parte del empleado de Blue Marlin, se escuchaba música dentro del establecimiento, siendo ésta por momentos, lo suficientemente alta para obstaculizar parcialmente la comunicación y comprensión de las condiciones contractuales ofrecidas.

38. Toda vez que se acreditó la existencia de un volumen alto dentro del establecimiento, corresponde evaluar si ello se pudo configurar como un elemento que merme la comprensión y, por tanto, haya influenciado directamente en la aceptación de los denunciantes de suscribir el Contrato. Sobre este punto, a criterio de esta Sala, la existencia de música con alto

¹⁶ Ver foja 79 del expediente.



volumen se constituye como un componente distractor en el nivel de atención y comprensión que puedan realizar los consumidores sobre las condiciones ofrecidas.

39. Al respecto, debe tomarse en cuenta que el audio ofrecido por Blue Marlin únicamente contiene el registro de la lectura del documento denominado "Verificación de los Términos del Contrato"; sin embargo, no ha negado que, en el momento previo a dicha actuación, el nivel alto de música también haya existido, razón por la cual, podía sostenerse que este elemento distractor no solo se encontraba presente al momento de la lectura del referido documento por parte del empleado de Blue Marlin, sino también en un momento previo, esto era, cuando los denunciados se encontraban en posibilidades de leer con mayor detenimiento las condiciones del Contrato.

40. En ese sentido, este Colegiado coincide con el criterio expuesto por la Comisión consistente en que, un consumidor tiene la legítima expectativa de poder leer y entender los términos del Contrato en un ambiente adecuado, más aún cuando se trata de un servicio que contiene una mediana variedad de condiciones económicas, las cuales precisan de un entendimiento pleno para su consentimiento. Por esta razón, si bien en algunos pasajes los denunciados asienten ante las preguntas del vendedor respecto al entendimiento de algunas condiciones, tal como se expresó en líneas anteriores, ello no acredita que la comprensión de las condiciones haya sido óptima ante el alto volumen de la música.

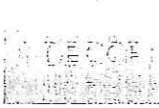
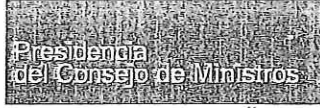
41. Sin perjuicio de ello, esta Sala considera oportuno precisar que, el análisis de este punto se encuentra relacionado con aquellas características generales y específicas que están contenidas durante el desarrollo de la contratación. En atención a dicha premisa, de una verificación de los hechos de este procedimiento, puede advertirse que existen elementos que merman o influyen, bajo la existencia de un elemento sorpresa, la voluntad de los consumidores al momento de decidir la contratación de un servicio¹⁷.

42. Este elemento sorpresa puede consistir en crear la impresión en el consumidor que ha ganado un premio, cambio de información, cambio de las condiciones del producto u otro tipo de ofrecimiento similar¹⁸. De hecho, la configuración de este elemento, tal como se expresó en anteriores líneas,

¹⁷ Conceptualización congruente con la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo, cuyo artículo 8° establece lo siguiente:

"Se considerará agresiva toda práctica comercial que, en su contexto fáctico, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias merme o pueda mermar de forma importante, mediante el acoso, la coacción, incluido el uso de la fuerza, o la influencia indebida, la libertad de elección o conducta del consumidor medio con respecto al producto y, por consiguiente, le haga o pueda hacerle tomar una decisión sobre una transacción que de otra forma no hubiera tomado".

¹⁸ ESPINOZA ESPINOZA, Juan *Derecho de los Consumidores*. Editorial: Rodhas. Ciudad: Lima. Año: 2012. Pp. 87-88.



influye claramente en la decisión de consumo, razón por la cual existe un mecanismo de protección hacia los consumidores contenido en el artículo 59° del Código.

43. Particularmente, en este caso existen una serie de elementos que permiten sustentar la afirmación contenida en el párrafo 40 de este pronunciamiento. En efecto, una vez realizada la revisión de este expediente, esta Sala puede advertir la presencia de determinadas circunstancias que generan certeza sobre la implementación de un método de ventas agresivo por parte de Blue Marlin, tales como: (a) la invitación de un almuerzo por parte de Blue Marlin a los denunciantes para ofrecer un programa vacacional¹⁹; (b) la referencia expresa de una condicional u oferta especial aplicable para el 25 de junio de 2016; y, (c) la reproducción de constante música durante el ofrecimiento del servicio, la cual no sólo pudo limitar la comprensión de las condiciones contractuales, sino influenciar en la decisión de consumo²⁰.

44. A criterio de este Colegiado, los referidos elementos permiten evidenciar la práctica comercial singular utilizada por parte de Blue Marlin en este caso, siendo clara la configuración de uno de los supuestos de hecho establecidos en el artículo 58° del Código. Cabe precisar que el análisis de estos aspectos debe ser complementario, esto es, que de una evaluación general de los hechos permitan esclarecer, bajo el principio de primacía de la realidad, el real sistema de ventas utilizado por un determinado proveedor.

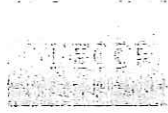
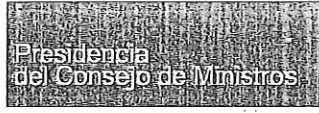
45. En este escenario, es pertinente precisar que esta Sala respeta todo tipo de iniciativa privada de inversión en el mercado, en la medida que las inversiones significan, en esencia, acceso de los consumidores a productos y servicios nuevos dentro de una dinámica de crecimiento económico como el experimentado por el Perú en los últimos años. En efecto, el Indecopi promueve la libre competencia y como tal, no cuestiona en este procedimiento los programas vacacionales como productos novedosos en el mercado, sino que lo que se analizará son los mecanismos utilizados por dicha empresa en la oferta de tales productos hacia los consumidores y si tales mecanismos afectaron, de manera significativa, la libertad de elección de estos.

¹⁹ Hecho alegado por los denunciantes, el cual no fue desvirtuado por Blue Marlin.

²⁰ DE LAMÓNICA FREIRE, Otávio "The Influence of Music on Consumer Behavior". El presente artículo contiene la siguiente afirmación:

"The influence of music on consumer behavior has been demonstrated in studies involving the purchase decision of the consumer and his stay at the point of sale. One thing in common found in studies that when music is regarded as familiar to the consumer, it brings more positive responses in relation to purchase intention, the perceived time, the approach/remoteness, satisfaction and average ticket spending".

"La influencia de la música en el comportamiento de los consumidores ha sido demostrada en estudios que involucran la decisión del consumidor en los puntos de venta. Un punto en común encontrado en estos estudios fue que cuando la música era considerada como familiar para el consumidor, éste brindaba una respuesta más positiva en relación a la intención de compra, el tiempo percibido, la insatisfacción y el gasto promedio" (Traducción propia).



46. En tal sentido, cabe recordar que si bien la Constitución establece que la iniciativa privada es libre y que la misma se ejerce en una economía social de mercado²¹ (por lo que el Estado respeta la libertad de empresa, comercio y la inversión privada), se debe tener en cuenta que dichas libertades deben ejercerse en un marco de respeto a los límites establecidos por la ley, entre ellos, los derechos e intereses de los consumidores, siendo que la propia Constitución también reconoce que el Estado defiende los intereses de estos agentes del mercado²².

47. Por lo tanto, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción del artículo 58°.1 del Código, al haberse verificado la existencia de un método agresivo de venta al momento de contratar con los denunciados.

Sobre el derecho de restitución

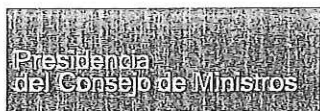
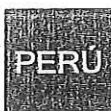
48. El artículo 59° del Código establece el derecho de restitución, el mismo que establece que el consumidor tiene derecho a la restitución inmediata de las prestaciones materia del contrato de consumo en aquellos casos en que el proveedor haya incurrido en métodos comerciales agresivos o engañosos, cualquiera sea la modalidad de contratación empleada. Para tal efecto, el consumidor cuenta con un plazo de siete (7) días calendario, contados a partir del día en que se produjo la contratación del producto o servicio, o desde el día de su recepción o inicio de su ejecución, lo que ocurra con posterioridad, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones administrativas pertinentes conforme a las disposiciones del presente Código o a solicitar la anulación del contrato en la vía jurisdiccional correspondiente.

49. El derecho a la restitución se considera válidamente ejercido cuando el consumidor comuniqué fehacientemente al proveedor sobre ello y proceda a la devolución de los productos recibidos o solicite la interrupción del servicio contratado. Ejercido este derecho, el consumidor no asume reducción alguna del monto a ser devuelto en caso de que haya efectuado un uso normal del producto o disfrute del servicio, salvo que se haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor.

50. En el presente caso, la Comisión declaró fundada la denuncia contra Blue Marlin por infracción del artículo 59° del Código, al haberse verificado que se negó la anulación del Contrato, aun cuando se habían utilizado métodos agresivos o engañosos de contratación.

²¹ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 58.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

²² CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 919-2016/CC



51. Una vez acreditado que Blue Marlin aplicó métodos comerciales agresivos o engañosos en contra de los denunciantes, éstos tenían el derecho a la restitución del dinero que cancelaron a favor de la denunciada para la adquisición del Programa Vacacional "Decameron". En ese sentido, corresponde verificar que los denunciantes hayan utilizado su derecho de restitución dentro del plazo establecido en el artículo 59° del Código.
52. Sobre el particular, tenemos las comunicaciones recibidas por Blue Marlin los días 26, 27 de junio y 1 de julio del 2016²³, mediante las cuales, los denunciantes solicitaron la anulación del Contrato y la respectiva devolución del monto aportado hasta ese momento ascendente a US\$ 2 800,00.
53. Conforme puede advertirse, los denunciantes solicitaron la devolución de su dinero dentro del plazo establecido en el artículo 59° del Código, toda vez que el Contrato fue suscrito el 25 de junio de 2016. De esta manera, en tanto dichos administrados cumplieron con los requisitos necesarios para la aplicación de esta disposición normativa, correspondía que Blue Marlin proceda con la devolución respectiva; sin embargo, ello no se efectuó, razón por la cual resulta evidente la responsabilidad administrativa de este proveedor respecto a este extremo.
54. En virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Blue Marlin por la infracción del artículo 59° del Código, al haberse verificado que se negó a la restitución del monto pagado como adelanto por la suscripción del contrato, aun cuando se habían utilizado métodos comerciales agresivos o engañosos al momento de ofrecer su servicio.

Sobre la medida correctiva ordenada

55. En el presente caso, la Comisión ordenó, en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días contado desde el día hábil siguiente de notificada la referida resolución, cumpla con: (a) dejar sin efecto el Contrato; (b) devolver la totalidad de los importes pagados por los denunciantes; y, (c) habilitar una zona especial para que sus consumidores puedan leer y comprender adecuadamente los términos y condiciones del Contrato y/u otros documentos importantes que lo integren.
56. En su recurso de apelación, Blue Marlin cuestionó que la Comisión haya ordenado, en calidad de medida correctiva, la resolución del Contrato y la

²³ Ver fojas 5, 8 y 23 del expediente.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 919-2016/CCZ

000227



[Handwritten signature]
57

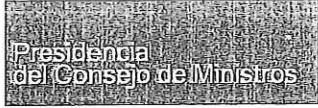
devolución de las prestaciones, pues dichos mandatos excedían sus funciones otorgadas. Agregó que, estas medidas únicamente podían ser dispuestas en una instancia jurisdiccional y no administrativa.

Sobre el particular, conviene precisar que el artículo 114° del Código establece la facultad que tiene el Indecopi para dictar medidas correctivas reparadoras y complementarias a los proveedores a favor de los consumidores²⁴. Al respecto, las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa²⁵, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro²⁶.

²⁴ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

²⁵ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.
115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
d. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
e. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
f. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
g. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
h. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
i. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
(...)

²⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.- Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
(i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
(ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 919-2016/CC



58. Como puede advertirse, la función de las medidas correctivas reparadoras consiste en situar a la parte afectada en la situación inicial previa a la ocurrencia de la infracción determinada, razón por la cual, en tanto se acreditó la responsabilidad administrativa de Blue Marlin por vulneración de los artículos 58°.1 y 59° del Código, la Comisión tenía plena facultad de poder ordenar a Blue Marlin la devolución de las prestaciones a favor de los denunciantes.
59. En ese sentido, corresponde modificar las medidas correctivas ordenadas por la Comisión dejando indemnes las siguientes: (a) devolver la totalidad de los importes pagados por los denunciantes más los intereses legales correspondientes; y, (b) habilitar una zona especial para que sus consumidores puedan leer y comprender adecuadamente los términos y condiciones del Contrato y/u otros documentos importantes que lo integren.

60. Finalmente, se informa a Blue Marlin que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, los denunciantes deberán comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI²⁷.

Sobre las sanciones impuestas

61. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, la Comisión debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de la misma, el daño

²⁷ Resolución 076-2017-INDECOPI/COD. Aprueban Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor". 4.8. De las medidas correctivas.

En los supuestos en que el órgano resolutorio considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Títulos II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.

En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.

En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutorio de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.



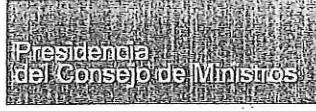
resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar²⁸.

62. Las sanciones de tipo administrativo tienen por principal objeto disuadir o desincentivar la realización de infracciones por parte de los administrados. En ese sentido, la finalidad de las mismas es, en último extremo, adecuar las conductas al cumplimiento de determinadas normas.
63. A efectos de graduar la sanción a imponer, la LPAG contempla los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad en el ejercicio de la potestad sancionadora administrativa. En virtud del primero, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de las sanciones administrativas sea mayor a las eventuales ventajas que obtenga el infractor, ello con la finalidad de desincentivar la realización de las conductas infractoras. Por su parte, el Principio de Proporcionalidad, busca que los medios empleados por el juzgador sean los más idóneos a efectos de desincentivar la conducta en tutela de determinado interés público, pero que a su vez signifique la menor afectación posible de los derechos de los imputados.
64. En su escrito de apelación, Blue Marlin cuestionó las sanciones impuestas por la Comisión, al ser las mismas desproporcionales y carecer de suficiente motivación en su desarrollo. En efecto, agregó que: (a) respecto al daño resultante de la infracción y el beneficio ilícito, estos no se configuraban pues no existió vulneración alguna en contra de los denunciantes; y, (b) si bien coincidía en que la probabilidad de detección era alta, no resultaba claro el criterio de graduación que permitió cuantificar cada una de las sanciones impuestas.
65. Sobre el particular, cabe precisar que esta Sala concuerda con los criterios de graduación utilizados por la Comisión consistentes en el beneficio ilícito y el daño resultante de la infracción. A mayor abundamiento, se puede detallar cada uno de estos criterios en el siguiente cuadro:

²⁸ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el Indecopi 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.
- (...).



	Sobre la implementación de un método comercial agresivo	Sobre la negativa al derecho de restitución
Criterios utilizados por la Comisión	<ul style="list-style-type: none"> - Daño resultante de la infracción. - Beneficio ilícito. - Probabilidad de detección. 	<ul style="list-style-type: none"> - Daño resultante de la infracción. - Beneficio ilícito. - Probabilidad de detección
Criterio de la Sala	<ul style="list-style-type: none"> - Daño resultante de la infracción: concuerda en el hecho de que la implementación de un método comercial agresivo limita la comprensión e influyó en la decisión de consumo de los denunciantes. - Beneficio ilícito: coincide en que el beneficio económico obtenido tiene una relación directa con la prestación otorgada por los denunciantes mediante la suscripción del Contrato. - Probabilidad de detección: coincide en que probabilidad es alta, en tanto resulta ser un defecto fácilmente comprobable por su naturaleza objetiva. 	<ul style="list-style-type: none"> - Daño resultante de la infracción: coincide en que el perjuicio está referido a la afectación sufrida por los denunciantes en su legítima expectativa de obtener la devolución de la contraprestación otorgada al suscribir el Contrato. - Beneficio ilícito: coincide en que el beneficio económico obtenido tiene una relación directa con la prestación otorgada por los denunciantes mediante la suscripción del Contrato. - Probabilidad de detección: coincide en que probabilidad es alta, en tanto resulta ser un defecto fácilmente comprobable por su naturaleza objetiva.

66 Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera que, en atención a los principios de razonabilidad y predictibilidad previstos en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General²⁹, la cuantía de las sanciones impuestas no resulta elevadas atendiendo a las circunstancias advertidas en el expediente.

67. En virtud de lo expuesto corresponde confirmar la resolución apelada que resolvió sancionar a Blue Marlin con una multa de seis (6) UIT por infracción de los artículos 58°.1 y 59° del Código.

²⁹ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 006-2017-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa brinda a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener. Las actuaciones de la autoridad administrativa son congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos. La autoridad administrativa se somete al ordenamiento jurídico vigente y no puede actuar arbitrariamente. En tal sentido, la autoridad administrativa no puede variar irrazonable e inmotivadamente la interpretación de las normas aplicables.

Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

3. Razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOP

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



Sobre la condena al pago de costas y costos y la inscripción el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

68. En la medida que los extremos que fueron declarados fundados fueron revocados por esta Sala, corresponde dejar sin efecto las disposiciones efectuadas por la Comisión consistentes en condenar a Blue Marlin al pago de las costas y costos del procedimiento y su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

RESUELVE:

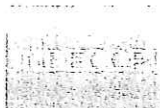
PRIMERO: Revocar la Resolución 993-2017/CC2 del 20 de junio de 2017, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores César Augusto Camacho Carranza y Juli Miriam Cuyo Basurto contra Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción de los artículos 1°.1 literal b), 2°.1 y 2°.2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, al no haberse verificado que haya incumplido con poner a disposición de los denunciantes el Reglamento de Condiciones para el Uso y Operación del Programa previa a la suscripción del Contrato de Compraventa N° PMO2. De esta manera, se deja sin efecto la sanción impuesta y las medidas correctivas ordenadas por este extremo.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 993-2017/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores César Augusto Camacho Carranza y Juli Miriam Cuyo Basurto contra Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción del artículo 58°.1 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado la existencia de un método agresivo de venta al momento de contratar con los denunciantes.

TERCERO: Confirmar la Resolución 993-2017/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por los señores César Augusto Camacho Carranza y Juli Miriam Cuyo Basurto contra Blue Marlin Beach Club S.A. por infracción del artículo 59° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haberse verificado que se negó a los denunciantes la restitución del monto pagado como adelanto por la suscripción del contrato, aun cuando se habían utilizado métodos comerciales agresivos o engañosos al momento de ofrecer su servicio.

CUARTO: Confirmar la Resolución 993-2017/CC2, en el extremo que sancionó a Blue Marlin Beach Club S.A. con una multa ascendente a seis (6) UIT por infracción de los artículos 58°.1 y 59° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme el siguiente detalle:

- (3) UIT, por la implementación de un método comercial agresivo; y,



TRIBUNAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA
Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Sala Especializada en Protección al Consumidor

RESOLUCIÓN 0227-2018/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 919-2016/CC2



- (3) UIT, por la negativa de devolución a los denunciantes sobre sus prestaciones pagadas.

QUINTO: Confirmar la Resolución 993-2017/CC2, en el extremo que ordenó a Blue Marlin Beach Club S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo de quince (15) días hábiles contado desde el día hábil siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con: (a) devolver la totalidad de los importes pagados por los denunciantes más los intereses legales correspondientes; y, (b) habilitar una zona especial para que sus consumidores puedan leer y comprender adecuadamente los términos y condiciones del Contrato y/u otros documentos importantes que lo integren.

Asimismo, se informa a Blue Marlin Beach Club S.A. que deberá presentar los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la medida correctiva ordenada a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa que en caso se produzca el incumplimiento del mandato, los denunciantes deberán comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la Directiva 006-2017/DIR-COD-INDECOPI.

SEXTO: Confirmar la Resolución 993-2017/CC2, en el extremo que condenó a Blue Marlin Beach Club S.A. al pago de las costas y costos del procedimiento.

SÉPTIMO: Confirmar la Resolución 993-2017/CC2, en el extremo que ordenó la inscripción de Blue Marlin Beach Club S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Ana Rosa Martinelli Montoya y Francisco Pedro Ernesto Mujica Serelle.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente