



Tribunal de Defensa de la Competencia
y de la Protección de la Propiedad
Intelectual

Boletín N° 8 de la Sala Especializada de Protección al Consumidor

08
EDICIÓN

Boletín de la Sala Especializada en Protección al Consumidor N°08 / Noviembre / 2025

COLEGIADO

Dr. Hernando Montoya Alberti – Vocal Presidente

Dr. Camilo Nicanor Carrillo Gómez – Vocal Vicepresidente

Dr. Julio Baltazar Durand Carrión – Vocal

Dra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta – Vocal

Dr. Gianmarco Paz Mendoza – Vocal

SECRETARIA TÉCNICA (E)

Abg. María Estela de la Cruz Muñoz

EQUIPO DE REDACCIÓN

Mgtr. Sandra Vanessa Chumbe Fernández

Br. Luisa Sabrina Nole Jiménez

Br. Diana Valentina Cotrina Muñoz

Abg. Fancy Noemí Flores Turpo

Br. Vivian Lizbeth Fernández Ayala

Abg. Elizabeth Lucero Flores Banda

Abg. Nina Francesca Llanamil Salabarriga

Abg. David Renzo Tolentino Pardo

Abg. Jonatan Magno Flores Vargas

Br. Debby Ivone Sunción Álvarez

Abg. Janine Gisella Castagnola Brun

Abg. Lena Gimena Espinoza Quiñonez

Abg. Carmen Lucía Budiel Echevarría

Abg. Alessandra Fátima Mayorca Llanos

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2025-02550

Publicación electrónica. Año 03 - N° 08 - Noviembre 2025

Lima, noviembre 2025

Indecopi – Sala Especializada en Protección al Consumidor - SPC

Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima, Perú.

Teléfono: (51-1) 2247800.

Sitio web: <http://www.indecopi.gob.pe>

Este documento contiene los principales pronunciamientos emitidos por el colegiado de la Sala Especializada en Protección al Consumidor – SPC, para conocimiento del público en general.

TABLA DE CONTENIDO

**LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS Y LAS
TRANSACCIONES VIRTUALES**

PAG. 4

**RESEÑAS DE RESOLUCIONES
EMITIDAS POR LA SPC**

PAG. 6

ESTADÍSTICAS

PAG. 17

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS Y LAS TRANSACCIONES VIRTUALES

Durante los últimos años, incrementado por la Pandemia del Covid-19, muchos establecimientos comerciales físicos migraron a las plataformas en línea como una opción para ofrecer sus productos o servicios (modelo Business-to-Consumer B2C) y nuevos negocios decidieron apostar por la era virtual y solo operar a través de dichas plataformas.

Este nuevo modelo de negocio basado en la virtualidad ha ocasionado la creación masiva de páginas web o aplicativos amigables, la alianza a plataformas de pago que permitieran concretar las transacciones en línea, así como la inclusión de Términos y Condiciones que rigieran la adquisición o contratación del producto o servicio, políticas de privacidad o de protección de datos personales e inclusive la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual.

En esta oportunidad me centraré en los Términos y Condiciones (en adelante T&C) constituidos por cláusulas que, en algunas oportunidades, podrían contravenir la normativa vigente al ser consideradas abusivas.

Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor son consideradas cláusulas abusivas *“aquellas que coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor”*.

Entre estas, tenemos las de ineficacia absoluta: aquellas que excluyen o limitan la responsabilidad del proveedor o la de sus dependientes por dolo o culpa, las que excluyen la responsabilidad por los perjuicios o daños ocasionados a consecuencia de la falta de continuidad en el uso de sus plataforma debido a fallos informáticos o por la presencia de virus informáticos, las que no garantizan que la información y/o servicios incluidos en el sitio web sean precisos, completos o actuales; y, las de ineficacia relativa: como las que facultan a los proveedores a hacer cambios a cualquiera de los servicios o productos ofrecidos en cualquier momento sin ningún aviso o responsabilidad; a actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones sin previo aviso e inclusive la prórroga unilateral de contratos sin previo aviso.

Desde hace algunos años, la Sala Especializada en Protección al Consumidor ha declarado el carácter abusivo de dichas cláusulas, para lo cual ha tenido en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado y demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa, lo que ha acarreado la imposición de multas por cada cláusula que oscilan entre las 6,5 y 9,1 UIT.

Finalmente, las cláusulas abusivas pueden ser denunciadas por los consumidores siempre que se acredite la existencia de un agravio personal y directo a estos por haber sido aplicadas; y, por las Asociaciones de Consumidores, donde solo se evalúa el carácter abusivo sin tomar en consideración la presunta afectación de un interés particular de un consumidor (intereses difusos) ni su aplicación.

Autora: Dra. Claudia Antoinette Mansen Arrieta
*Vocal de la Sala
Especializada en Protección al Consumidor*



RESEÑAS DE RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA SPC

(Para lectura de cada resolución presionar el número)

Resolución 2285-2024/SPC-INDECOP

19 de agosto de 2024

Asistente: Diana Valentina Cotrina Muñoz

Las consecuencias del allanamiento solo aplican para los procedimientos iniciados por denuncias de consumidores afectados.

En el marco del procedimiento seguido por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región de Áncash contra Ventura Hermanos S.R.L. – Viale Calzado y Accesorios, la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi (en adelante, la Sala) señaló que, de conformidad con el artículo 112° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), la exoneración de los costos en virtud de un allanamiento del proveedor, únicamente podía proceder en los casos en los que el procedimiento era promovido por la denuncia de un consumidor y no cuando el denunciante se trataba de una asociación de consumidores.

En tal sentido, considerando que el caso bajo comentario se había iniciado con ocasión de la denuncia de una asociación de consumidores y que el proveedor había formulado su allanamiento, la Sala dispuso que dicha asociación sí podía presentar una solicitud de liquidación de costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor correspondiente.

Así, la Sala ha determinado que las consecuencias del allanamiento contempladas en el artículo 112° del Código aplican únicamente para los procedimientos iniciados por denuncias de consumidores afectados.

COMENTARIO: *Con esta decisión, la Sala explica que, en función del marco normativo vigente, sí puede ordenarse el pago de los costos de un procedimiento en favor de las asociaciones de consumidores, aun cuando el proveedor haya formulado allanamiento en sus descargos.*

Resolución 2451-2024/SPC-INDECOP**2 de setiembre de 2024****Asistente: Fancy Noemí Flores Turpo*****Indecopi no es competente dentro del ámbito preventivo cuando existe otra autoridad que brinda dicha tutela.***

En el procedimiento seguido de oficio contra el Instituto Internacional de Sistemas Empresariales IISEP (en adelante, el Instituto), la Sala declaró la nulidad parcial de la Resolución 0745-2021/ILN-CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Norte, en los extremos que halló responsable a dicho proveedor por ofertar programas en la modalidad CETPRO (Centro de Educación Técnico-Productiva) sin contar con la autorización respectiva, ya que se verificó que respecto de cuarenta y uno (41) de dichos programas, no había evidencias de la prestación efectiva del servicio educativo, es decir, que existieron alumnos que recibieron el servicio o que al menos estaban matriculados. En ese sentido, al no probarse alguna afectación concreta, se concluyó que el Indecopi carecía de competencia para emitir un pronunciamiento sobre el particular, correspondiendo dicha competencia a las Unidades de Gestión Educativa Local y a la Dirección Regional de Educación, en el ámbito de sus competencias.

Dicha decisión se sustenta en el criterio de la Sala aplicado en reiterados pronunciamientos, consistente en que, ante una posible concurrencia de competencias en el ámbito preventivo, es necesario que se verifique, antes de cualquier intervención, si el objetivo de garantizar la protección al consumidor ya se logra mediante la regulación sectorial cuya fiscalización ha sido encargada a otra autoridad, de modo que no se justifique la aplicación del Código ni tampoco la intervención del Indecopi.

Comentario: Con esta decisión, la Sala deja en claro que el Indecopi no es competente para conocer casos dentro de un ámbito preventivo, en caso exista otra autoridad que tenga a su cargo dicha competencia.

Resolución 2630-2024/SPC-INDECOP**23 de setiembre de 2024****Asistente: Vivian Lizbeth Fernández Ayala*****Para la evaluación y otorgamiento de una cobertura de seguro es necesario presentar una documentación mínima y razonable.***

En el procedimiento seguido por la señora Doris del Rosario Yactayo Peña contra Rímac Seguros y Reaseguros S.A., la Sala confirmó, modificando fundamentos, la Resolución 1996-2023/CC1, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1, que declaró infundada la denuncia contra dicha compañía aseguradora, toda vez que la consumidora no aportó la documentación mínima necesaria y razonable para demostrar que presentaba una invalidez parcial permanente, condición indispensable para acceder a la cobertura de la Póliza de Accidentes Personales que reclamaba.

La Sala resaltó que, si bien la denunciante remitió una solicitud de cobertura el 13 de setiembre de 2022, acompañada de diversos documentos médicos, estos no permitieron verificar el grado de menoscabo ni la condición de invalidez exigida por la póliza. Asimismo, se concluyó que la falta de respuesta por parte de la aseguradora no configuró el consentimiento del siniestro, conforme al artículo 74° de la Ley 29946, Ley del Contrato de

Seguro, dado que no se cumplió con presentar la documentación requerida para iniciar el cómputo del plazo legal.

Como consecuencia de lo resuelto por la Sala, se confirmó la denegatoria de las medidas correctivas solicitadas por la denunciante, así como el pago de costas y costos del procedimiento.

Comentario: *A través de esta decisión, la Sala explica que la figura del consentimiento del siniestro solo puede ser aplicada cuando el consumidor presenta ante la compañía de seguros la documentación mínima razonable para acreditar la condición de invalidez por la cual reclama una determinada cobertura.*

Resolución 3107-2024/SPC-INDECOPI

18 de noviembre de 2024

Asistente: Nina Francesca Llanamil Salabarriga

Los llamados a revisión, por sí solos, no son suficientes para acreditar que un bien puesto a disposición en el mercado es defectuoso.

En el procedimiento seguido por Estudio Castro García & Asociados S.A.C. contra Honda del Perú S.A.C. y Kaisma S.A.C., la Sala confirmó la Resolución 2075-2023/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia interpuesta contra dichos proveedores, al no haberse probado que se puso a disposición de la parte denunciante una camioneta con un desperfecto de fábrica que pusiera en riesgo la integridad física de los ocupantes, ni que se incumpliera con una garantía explícita señalada en el manual de garantía.

La Sala señaló que, si bien la camioneta adquirida por la parte denunciante se encontraba dentro del lote incluido en un llamado a revisión por una posible falla en el capó, dicha unidad no fue internada en el taller para su evaluación, lo que impidió verificar la existencia de un posible defecto. Así, se precisó que el solo llamado a revisión no involucraba que los proveedores hayan admitido que la unidad materia de denuncia presentaba el defecto en cuestión, considerando que dicha medida estaba orientada -más bien- de detectar a nivel preventivo la existencia de algún problema y, de corresponder, realizar la reparación gratuitamente.

Finalmente, se concluyó que la garantía ofrecida respecto de la camioneta materia de denuncia no implicaba que el vehículo estuviera libre de fallas, sino que, en caso de presentarse durante el periodo de cobertura, estas serían asumidas por el proveedor.

Comentario: *Mediante esta resolución, la Sala explica que el llamado a revisión realizado por un proveedor dentro del Sistema de Alertas de Productos y Servicios Peligrosos no implica, por sí solo, que un determinado bien sea defectuoso.*

Resolución 3168-2024/SPC-INDECOPI

25 de noviembre de 2024

Asistente: David Renzo Tolentino Pardo

La condición de representante, por sí sola, no determina la responsabilidad administrativa establecida en el artículo 111° del Código.

En el procedimiento seguido por Corporación One S.A.C. contra Arbra Obras 1 S.A.C., la Sala en mayoría señaló que la condición de representante, por sí sola, no genera una responsabilidad por el artículo 111° del Código, sino su participación en la comisión de la conducta infractora con dolo o culpa inexcusable, que implica la existencia de un nexo causal entre la acción u omisión del representante, y la infracción atribuida a su representada, lo cual debe desprenderse de los actuados en el expediente.

Así, en el caso en concreto, la Sala en mayoría concluyó que el Gerente General de Arbra Obras 1 S.A.C. no era responsable por infringir el artículo 111° del Código, al no haberse probado que haya participado en el planeamiento, realización o ejecución de las infracciones cometidas por su representada, consistentes en: i) el mal diseño en la red de desagüe y sumidero que ocasionó malos olores en el área de la lavandería; ii) poner a disposición del denunciante un departamento que presentó fallas constructivas que fueron reparadas de manera defectuosa, toda vez que se volvieron a presentar; iii) no informar al consumidor que contaba con sanciones ante el Indecopi; y, iv) entregar al denunciante un informe pericial que contendría datos falsos.

Comentario: Con esta decisión, la Sala en mayoría realiza un cambio de criterio respecto del análisis de la responsabilidad prevista en el artículo 111° del Código, determinando que la condición de representante, por sí sola, no es suficiente para declararla.

Resolución 3553-2024/SPC-INDECOP

27 de diciembre de 2024

Asistente: Jonatan Magno Flores Vargas

No son consumidores los fiadores, avales o garantes bajo la normativa de protección al consumidor.

En el procedimiento seguido por los señores Oscar Ernesto Díaz Apaza y Graciela Carmen Requena Puente contra Banco BBVA Perú, la Sala en mayoría confirmó, modificando fundamentos, la Resolución 0245-2023/INDECOP-JUN, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Junín, que declaró improcedente la denuncia interpuesta contra dicha entidad, tras considerar que los denunciantes no calificaban como consumidores protegidos en los términos del Código.

En este caso, la Sala en mayoría precisó que, si bien los denunciantes actuaron como fiadores solidarios de una empresa en créditos otorgados bajo el programa Reactiva Perú, no adquirieron, utilizaron ni disfrutaron los productos financieros como destinatarios finales, siendo solo un medio de respaldo para que la entidad financiera denunciada pueda cobrar el crédito que tenía con el obligado principal en caso de incumplimiento.

Bajo este razonamiento, se estableció que un fiador, aval o garante no es consumidor en los términos de la normativa de protección al consumidor, precisándose que esta circunstancia no estaba condicionada a que el obligado principal sea o no consumidor.

Comentario: A través de esta resolución, la Sala cambia el criterio de análisis en este tipo de casos, donde anteriormente se consideraba como consumidores a los fiadores, avales o garantes, mientras el obligado principal también califique como consumidor.

Resolución 0124-2025/SPC-INDECOP**16 de enero de 2025****Asistente: Elizabeth Lucero Flores Banda**

Los proveedores deben brindar una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de sus promociones.

En el procedimiento seguido por la Asociación Peruana Proconsumer - APPRO contra Saga Falabella S.A., la Sala, entre otros puntos, confirmó la Resolución 0280-2024/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia, por no brindar en sus cupones o tarjetas de regalo una ruta de fácil acceso a los consumidores para ubicar los términos y condiciones de su promoción realizada del 12 al 20 de noviembre de 2022, ya que solo se consignó la dirección general del sitio web (Falabella.com), sin facilitar el acceso directo a dicha información.

Es importante indicar que, según lo señalado por la Sala, la conducta antes referida vulneró lo dispuesto en el artículo 14°.2 del Código, según el cual cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, estas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por el consumidor en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, siempre que en cada uno de los anuncios se informe clara y expresamente sobre la existencia de dichas restricciones, así como de las referencias de localización de dicha fuente de información.

Como consecuencia de lo resuelto, la Sala confirmó la multa de 1 UIT impuesta a la empresa denunciada, así como su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

Comentario: A través de esta decisión, la Sala transmite un mensaje importante para los proveedores, consistente en que deben brindar información de manera fácilmente accesible a los consumidores cuando realicen su publicidad de promociones.

Resolución 0221-2025/SPC-INDECOP**23 de enero de 2025****Asistente: Diana Valentina Cotrina Muñoz**

- ***La cláusula que permite la revisión de pertenencias por razones de seguridad no es abusiva.***
- ***Los proveedores deben cumplir con exhibir el Aviso del Libro de Reclamaciones virtual conforme al formato establecido en la norma.***

En el procedimiento seguido por la Asociación Peruana de Consumidoras y Usuarias – ACONUS contra Cineplex S.A. – Cineplanet, la Sala confirmó la Resolución 0887-2024/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró infundada la denuncia por considerar que no era abusiva la cláusula incluida en los Términos y Condiciones de su página web, que establecía la revisión de mochilas, bolsas y maletines antes del ingreso a las salas de cine, en cumplimiento de políticas de seguridad.

La Sala señaló que dicha cláusula no resultaba contraria a lo establecido en el artículo 50° del Código, ya que no imponía restricciones injustificadas a los derechos de los consumidores ni vulneraba su derecho a la intimidad, al contemplar una revisión superficial con fines de seguridad y control de ingreso de productos no permitidos.

Asimismo, la Sala confirmó la Resolución 0887-2024/CC2, modificando fundamentos, en el extremo que declaró fundada la denuncia en lo referido a la omisión de exhibir el Aviso del

Libro de Reclamaciones Virtual conforme al formato obligatorio del Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

Es importante indicar que, a partir de este caso, la Sala determinó que los proveedores deben respetar el formato preestablecido en el Anexo III del Libro de Reclamaciones, para los Avisos del Libro de Reclamaciones de sus páginas web; en tanto este ha sido impuesto expresamente por la norma y resulta obligatorio fomentar su estandarización y permitir una identidad visual en los consumidores. Así, en atención a este nuevo criterio y al principio de confianza legítima, se revocó la multa de 2,43 UIT impuesta inicialmente al proveedor, sustituyéndola por una amonestación. Además, se confirmó la medida correctiva consistente en implementar el Aviso del Libro de Reclamaciones Virtual conforme al formato obligatorio del Anexo III del Reglamento del Libro de Reclamaciones.

***Comentario:** Mediante la presente decisión, la Sala explica que una cláusula que permite la revisión de pertenencias en atención a políticas de seguridad no resulta abusiva; además, cambia su criterio de análisis para casos donde se denuncia que un proveedor no exhibe el Aviso del Libro de Reclamaciones virtual según el Reglamento, estableciendo que es importante cumplir a cabalidad con el formato de dicho aviso.*

Resolución 0635-2025/SPC-INDECOPI

20 de febrero de 2025

Asistente: Debby Sunción Alvarez

Una plataforma virtual como Rappi no puede exonerarse automáticamente de responsabilidad frente a los consumidores a través de cláusulas establecidas en sus términos y condiciones.

En el procedimiento seguido por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra Rappi S.A.C. (en adelante, Rappi), la Sala sancionó a dicha empresa, toda vez que en los términos y condiciones de su portal web incluyó cláusulas abusivas que la excluían de responsabilidad en caso se presenten fallas en su plataforma o ante daños en las entregas realizadas por los repartidores o ‘rappitenderos’.

Al respecto, la Sala explicó que Rappi es una plataforma virtual que facilita la realización de operaciones de consumo en las que participan proveedores (comercios aliados), usuarios y repartidores o ‘rappitenderos’; sin embargo, no solo actúa como un intermediario, sino que interviene en la asignación y en el desenvolvimiento de los repartidores de los productos que adquieren los consumidores a través de su plataforma. Por tanto, no puede excluirse automáticamente de responsabilidad por las fallas en su plataforma o por los daños que puedan causar sus repartidores en perjuicio de los consumidores, como entregar productos manipulados (envases de comida abiertos), no entregar los productos adquiridos, entre otros.

La Sala impuso una sanción de 45.50 UIT a Rappi y, además, como medidas correctivas, le ordenó que retire las cláusulas declaradas como abusivas y que publique avisos para informar a los consumidores cuáles fueron esas cláusulas.

***Comentario:** Con esta decisión, la Sala envía un mensaje claro al mercado, consistente en que una plataforma virtual que facilita la realización de operaciones de consumo y mantiene una participación activa para concretarlas, no puede exonerarse automáticamente de responsabilidad frente a los consumidores.*

Resolución 0973-2025/SPC-INDECOPI**24 de marzo de 2025****Asistente: Jonatan Magno Flores Vargas**

Las plataformas virtuales que participan activamente en el proceso de compra son responsables por la información que brindan a los consumidores.

En el procedimiento seguido por el señor José Ernesto Castañeda Rodríguez contra Profit Solutions S.A.C. y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., la Sala confirmó la Resolución 0592-2024/CC2, que declaró fundada la denuncia contra el primero de dichos proveedores, por no haber brindado información relevante al denunciante sobre el estado registral del vehículo que adquirió a través de su plataforma virtual (titularidad y garantía mobiliaria). Cabe indicar que el automóvil adquirido por el denunciante se trataba de una unidad siniestrada, la cual fue subastada por la aseguradora Pacífico a través de la página web de Profit.

Si bien Profit alegó que no era responsable por la información cuestionada, pues únicamente era un intermediario para que consumidores y proveedores puedan efectuar la compra y venta de productos (lo cual era de pleno conocimiento del consumidor), la Sala precisó que Profit debía responder por el hecho denunciado, ya que ejercía una participación activa en su calidad de intermediario en el proceso de compra de un bien subastado.

Comentario: Mediante esta resolución, la Sala precisa que las plataformas virtuales pueden responder por infringir la normativa de protección al consumidor al tener una participación activa en el proceso de compra.

Resolución 1112-2025/SPC-INDECOPI**7 de abril de 2025****Asistente: Janine Gisella Castagnola Brun**

Constituye un método comercial coercitivo el exigir la presentación física de la tarjeta con la cual se compran los boletos aéreos y de su titular a fin de permitir el abordaje a un vuelo.

En el procedimiento seguido por la señora Johany Lizbeth Salazar Campos contra Iberia Líneas Aéreas de España Sociedad Anónima Operadora Sucursal del Perú, la Sala confirmó la Resolución 1245-2024/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia, al comprobarse que constituyó un método comercial coercitivo en perjuicio de la denunciante y de sus dos menores hijas, la exigencia de la aerolínea de que se presente en físico la tarjeta de crédito con la cual se compraron los pasajes aéreos y de su titular para permitirles el abordaje a un vuelo.

La Sala señaló que dicha exigencia resultaba contraria a lo establecido en el artículo 56°.1 literal g) del Código, que prohíbe solicitar documentación innecesaria para la prestación del servicio. Se enfatizó, además, que la medida impuesta por la aerolínea no era razonable ni pertinente a efectos de validar la compra en línea de los pasajes, pues dicho proceso ya se había realizado en el momento de adquisición de los boletos, siendo que también existían mecanismos alternativos para prevenir fraudes en el ámbito del comercio electrónico.

Comentario: Con esta decisión, la Sala determina que este tipo de exigencias por parte de las aerolíneas resulta ilegal, al constituir un método comercial coercitivo en perjuicio de los consumidores. De esta manera, se erradica del mercado una práctica reprochable por parte de los proveedores del servicio de transporte aéreo.

Resolución 1607-2025/SPC-INDECOP

22 de mayo de 2025

Asistente: Lena Gimena Espinoza Quiñonez***El Indecopi es competente para dictar embargos en forma de retención como medidas cautelares.***

En el procedimiento seguido por la señora Olinda Helen Merino Martel contra Smart Perú Real State S.A.C., la Sala confirmó la Resolución 1966-2024/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que otorgó la medida cautelar solicitada por la denunciante, consistente en el embargo en forma de retención de las cuentas bancarias de titularidad de la denunciada, por el monto efectivamente abonado por la adquisición de siete lotes de terreno en el proyecto inmobiliario “Los Bosques de Calango”.

A partir de este pronunciamiento, la Sala ha establecido que el Indecopi cuenta con competencia para dictar este tipo de medidas cautelares, en la medida que el legislador ha otorgado a la autoridad administrativa de consumo una facultad amplia para dictar cualquier tipo de medida cautelar, siempre que garantice la efectiva protección de los derechos de los consumidores y sea razonable según la evaluación de cada caso en concreto.

Comentario: A través de esta decisión, la Sala realiza un cambio de criterio al determinar que, según la normativa vigente en materia de protección al consumidor, el Indecopi resulta competente para dictar este tipo de medidas cautelares en beneficio de los consumidores.

Resolución 1760-2025/SPC-INDECOP

11 de junio de 2025

Asistente: Diana Valentina Cotrina Muñoz***La ley obliga a otorgar becas integrales a estudiantes cuyos responsables económicos no puedan trabajar y carezcan de recursos.***

La Sala determinó la responsabilidad administrativa de la Asociación Educativa Casuarinas, que administra el Casuarinas International College, por no otorgar de forma oportuna una beca integral y la exoneración de pagos a favor de dos estudiantes cuyo padre padecía incapacidad permanente para trabajar, quien había declarado no contar con recursos para costear la educación de sus hijos.

En el caso en concreto, se verificó que, desde el año 2020, el padre de familia informó al colegio sobre su estado de salud, al padecer una enfermedad crónica grave que requería tratamiento permanente, y sus dificultades económicas, presentando diversas solicitudes de apoyo o facilidades de pago. Sin embargo, nunca fue orientado sobre la existencia de la Ley 23585, que establece el derecho a una beca integral en estos casos. Finalmente, el 22 de setiembre de 2023, presentó formalmente la solicitud, pero la institución educativa le respondió que, de ser aprobada, la beca recién se aplicaría a partir del 2024, pese a que la norma ordena que tenga efecto desde la fecha en que se produce la causa que la motiva.

Además, se comprobó que la institución educativa exigió al consumidor documentos no contemplados en la Ley 23585 ni en su reglamento, incumpliendo así lo dispuesto por la normativa. Por ello, la Sala impuso una multa de 50 UIT y ordenó a la institución educativa devolver al padre de familia todos los pagos realizados por el servicio

educativo desde 2020 hasta agosto de 2023, incluyendo intereses compensatorios y moratorios, así como cualquier penalidad cobrada.

Comentario: *Con esta importante decisión, la Sala deja claro que los proveedores de servicios educativos deben cumplir sin excepción con la normativa relativa al otorgamiento de becas integrales en casos especiales, sin imponer mayores restricciones para el ejercicio de este derecho de forma oportuna.*

Resolución 2189-2025/SPC-INDECOPI

14 de julio de 2025

Asistente: Diana Valentina Cotrina Muñoz

- ***La exposición a un riesgo injustificado tras el apagado de luces en un evento deportivo masivo es una conducta contraria a la normativa de protección al consumidor.***
- ***El método ad hoc para graduar sanciones no resulta aplicable en casos que implican un daño potencial a los consumidores.***

En el marco del procedimiento seguido por la Defensoría del Consumidor y Usuarios contra el Club Alianza Lima, la Sala confirmó la Resolución 1472-2024/CC2, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, que declaró fundada la denuncia contra dicha entidad por apagar, sin justificación y de manera no coordinada, la iluminación principal del campo y las tribunas del Estadio Alejandro Villanueva “Matute” durante la final de la Liga 1 Betsson 2023, exponiendo a un riesgo injustificado a más de 26 mil asistentes.

Como medida correctiva, se ordenó que el Club Alianza Lima capacite a su personal y directivos en protocolos de seguridad para espectáculos deportivos, bajo la supervisión de una entidad especializada, y adopte mecanismos internos de control que aseguren el cumplimiento estricto de la normativa en futuros eventos.

Cabe indicar que, en el extremo de la graduación de la sanción, la Sala señaló que, de un análisis detallado del Decreto Supremo 032-2021-PCM, se advertía que debía producirse un daño real para aplicar el “Método ad hoc”. En tal sentido, considerando que no era posible aplicar dicho método al caso en concreto, puesto que la conducta infractora consistente en el apagado de las luces únicamente conllevó un daño potencial para los consumidores, la Sala declaró la nulidad de la sanción impuesta por la primera instancia y, en vía de integración, sancionó al Club Alianza Lima con una multa de 450 UIT, en aplicación del artículo 112° del Código.

Finalmente, en otro punto de su decisión, la Sala declaró la nulidad parcial de la resolución de la primera instancia, al advertir que se evaluó una conducta distinta a la denunciada. Por ello, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 deberá emitir un nuevo pronunciamiento sobre el encendido y lanzamiento de bengalas al estadio, lo que podría derivar en una multa adicional a la ya impuesta.

Comentario: *A través de esta resolución, se envía un mensaje claro al mercado, consistente en que no puede exponerse a los consumidores a un riesgo injustificado y, además, se realiza un cambio de criterio respecto de la aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM, estableciendo que el método ad hoc solo puede emplearse para graduar sanciones por hechos infractores que conlleven un daño efectivo y no un daño potencial.*

Resolución 2256-2025/SPC-INDECOPI

17 de julio de 2025

Asistente: Carmen Lucía Budiel Echevarría***Las compañías de seguros no pueden discriminar a los consumidores por su edad, sin ningún sustento objetivo.***

En el procedimiento seguido por la Coordinadora Peruana de Defensa de los Derechos del Consumidor contra Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (en adelante, Mapfre), la Sala impuso a dicha empresa una multa de 50 UIT, por discriminar a personas mayores de 85 años en la contratación de cinco de sus seguros de viaje, sin sustento técnico objetivo ni razonable.

El Colegiado determinó que la aseguradora aplicó una restricción generalizada basada únicamente en la edad de los contratantes, vulnerando el derecho de los consumidores a no ser discriminados. Al respecto, se precisó que Mapfre no demostró, durante el procedimiento, que la exclusión estuviera respaldada por una evaluación técnica individualizada, proporcional y necesaria.

Por ello, además de la sanción, la Sala dispuso como medida correctiva que la empresa elabore un nuevo seguro de viaje que incluya a las personas mayores de 85 años, cumpliendo con los lineamientos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Asimismo, Mapfre deberá presentar ante la SBS la documentación correspondiente para la comercialización del seguro en mención y reportar trimestralmente a la Comisión de Protección del Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 los avances de esta medida hasta que el producto esté disponible en el mercado.

Comentario: Mediante la presente decisión, la Sala reafirma que los consumidores no pueden ser discriminados por razón de su edad y sin mayor sustento. Así, se transmite un claro mensaje para las compañías de seguros, consistente en que no pueden imponer legítimamente este tipo de restricciones al momento de elaborar sus productos (seguros).

Resolución 2423-2025/SPC-INDECOPI

7 de agosto de 2025

Asistente: Alessandra Fátima Mayorca Llanos***Las instituciones educativas no puedan imponer restricciones fundamentadas en el lugar de residencia de los consumidores.***

En el procedimiento seguido por el señor Carlos Alberto Monsalve Villegas contra Centro de Capacitación Psicopedagógica CECAPSI Montessori S.A.C., la Sala sancionó a dicha empresa con una multa de 8.86 UIT, tras confirmar que restringió el acceso del denunciante a sus servicios únicamente por residir en el Callao, sin una justificación objetiva y razonable, configurándose un acto de discriminación.

En este caso, se verificó que el consumidor, tras ser informado por el proveedor de que brindaba servicios educativos, intentó matricular a su hija en un centro Montessori; sin embargo, al señalar que vivía en el distrito de La Perla, recibió como respuesta que no tenían sede en el Callao ni vacantes en ninguna de sus tres sedes, sin precisar su ubicación ni solicitar información adicional sobre la menor. Incluso, mediante mensajes de *WhatsApp*, se le indicó

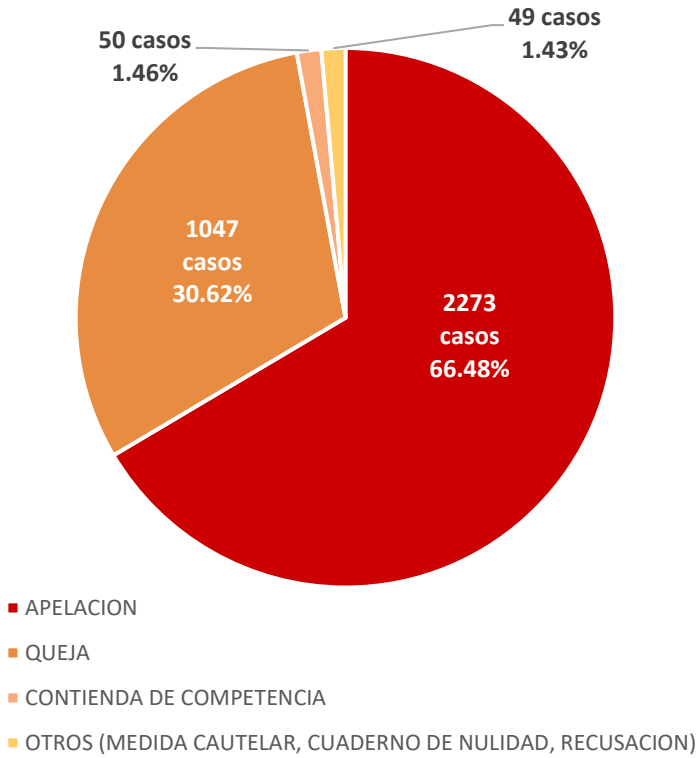
que “era un maltrato llevar a su niña desde La Perla hasta La Molina”, sin informarle previamente que existía una sede en dicho distrito ni sobre las demás sedes disponibles.

Así, se ordenó a la empresa implementar medidas correctivas como: i) la capacitación obligatoria a todo el personal que brinde atención al público y directivos sobre prevención de la discriminación en el consumo; ii) el establecimiento de políticas internas que garanticen el respeto al derecho de los consumidores a no ser discriminados; y, iii) la colocación de carteles visibles en todos sus locales recordando la prohibición de prácticas discriminatorias.

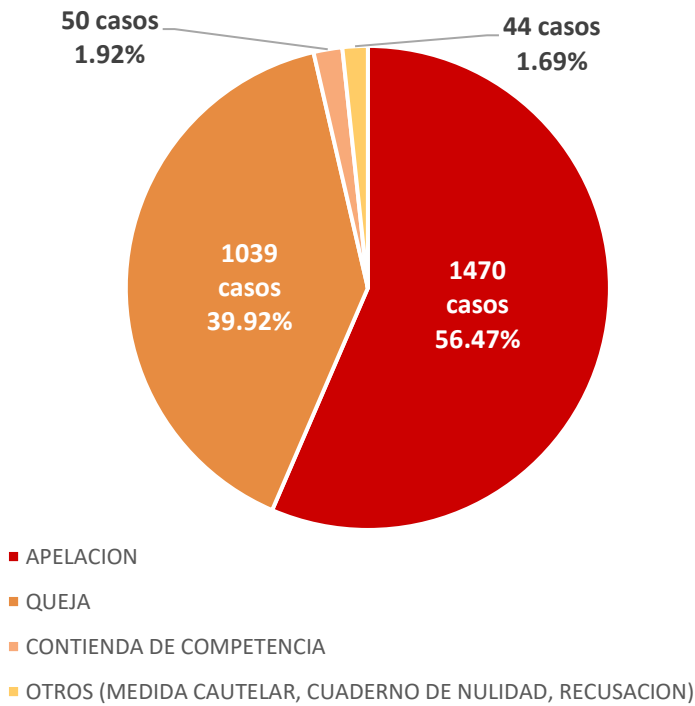
COMENTARIO: *Con esta resolución, la Sala determina claramente que no es legítimo imponer restricciones a los consumidores en atención a su lugar de residencia, pues ello implica la configuración de una práctica discriminatoria que debe ser sancionada en aplicación del artículo 38° del Código.*

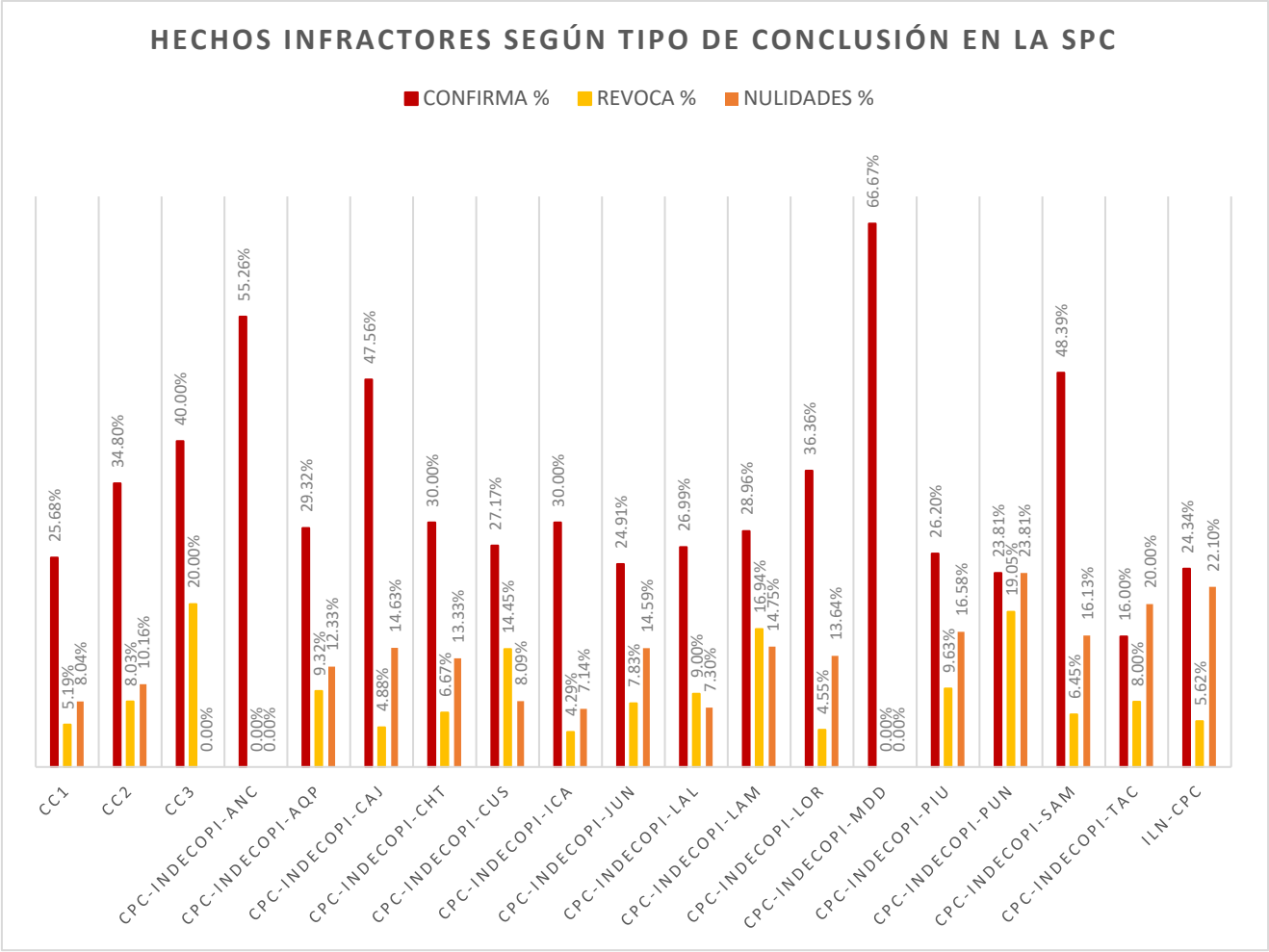
ESTADÍSTICAS

EXPEDIENTES INGRESADOS A LA SPC - ENE - AGO 2025



EXPEDIENTES RESUELTOS POR LA SPC - ENE - AGO 2025





*NULIDADES incluye: nulidad con devolución a primera instancia y nulidad e integración: fundada, infundada, improcedente.



Tribunal de Defensa de la Competencia
y de la Protección de la Propiedad
Intelectual

Boletín de la Sala Especializada en Protección al Consumidor

www.gob.pe/Indecopi

Síguenos en: **Indecopi Oficial**

