



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1886-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CC2

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA REGIÓN ÁNCASH (ACUREA)

DENUNCIADOS : ADIDAS PERÚ S.A.C. (ADIDAS)
RAÚL ALEJANDRO MARCENARO ROUILLON

MATERIAS : NULIDAD
CLÁUSULAS ABUSIVAS

ACTIVIDAD : VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS TEXTILES, PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO

SUMILLA: *Se declara la nulidad parcial de la Resolución 14 y de la resolución venida en grado, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente:*

- *Sobre hechos que no fueron denunciados (declarándolos infundados), referidos a que Adidas habría incluido dos (2) cláusulas presuntamente abusivas en los términos y condiciones de su página web.*
- *Sobre la conducta consistente en que Adidas habría incluido la cláusula abusiva denominada “Cambios en los Términos” en los términos y condiciones de su página web, asignándole una tipificación que no era congruente con lo denunciado. En consecuencia, se dejan sin efecto los extremos accesorios, y se dispone que el órgano de origen impute y se pronuncie sobre esta conducta, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.*

Se confirma, modificando fundamentos, la resolución apelada, en los extremos que:

- *Declaró fundada la denuncia contra Adidas, por haber incluido en los términos y condiciones de su página web la cláusula abusiva denominada “Separabilidad” –primera oración–.*
- *Declaró infundada la denuncia contra Adidas, respecto de haber incluido en los términos y condiciones de su página web la cláusula “Nuestras Ofertas y Precios” –tercera oración del segundo párrafo–, al no calificar como abusiva.*

Se revoca la resolución impugnada, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon por presunta infracción del artículo 111° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, por haber permitido la inclusión de las siguientes cláusulas abusivas en los términos y condiciones de la página web de Adidas: a) Renuncia de Garantías; b) Limitación de Responsabilidad; c) Separabilidad – primera oración–; y, d) Entrega.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1886-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CC2

SANCIONES: Respecto del señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon

- **1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “Renuncia de Garantías”.**
- **1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “Limitación de Responsabilidad”.**
- **1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “Separabilidad” –primera oración–.**
- **1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “Entrega”.**

Lima, 10 de julio de 2023

ANTECEDENTES

1. El 6 de enero de 2020, subsanado con escrito del 31 de enero de 2020, Acurea denunció a Adidas por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –en adelante, el Código–.
2. Con fecha 26 de febrero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 –en adelante, la Secretaría Técnica de la Comisión– efectuó una diligencia de verificación al portal web de Adidas (www.adidas.com.pe), de la cual se recabaron capturas de pantalla de dicha página, obrantes a fojas 29 al 60 del expediente.
3. Con Resolución 2 del 26 de febrero de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión admitió a trámite la denuncia contra Adidas por presuntas infracciones de los artículos 49°, 50° y 51° del Código, referidas a que habría incluido las siguientes cláusulas en sus “*Términos y Condiciones de entrega*” y “*Términos y Condiciones para el Uso del sitio web*” de su portal web:

Cláusula	Contenido
“Nuestras Ofertas y Precios” – segundo párrafo	“Los precios incluyen IGV. Los precios se expresan en nuevos soles. Adidas se reserva el derecho de hacer cambios en los precios y el producto con anterioridad a un pedido realizado por usted, Adidas se reserva el derecho a cambiar, limitar o dar por terminadas ofertas especiales o promociones en cualquier momento, siempre que así haya sido previamente informado a los consumidores desde su inicio.”
“Entrega”	“Los periodos de entrega son indicativos y, por consiguiente, no se consideran fechas límite estrictas. El mero hecho de haber excedido un periodo de entrega no le dará ningún derecho de compensación. Para ello, deberá enviarse a Adidas una notificación de incumplimiento.”
“Renuncia de Garantías”	“El Sitio y el Contenido son gratuitos y se promociona “tal cual” sin ningún tipo de garantía. La información del Sitio es solamente a efectos de información general y no constituye asesoramiento alguno. Adidas no declara ni garantiza que la información y/o servicios incluidos en el Sitio sean precisos, completos o actuales, ni que el Sitio o el servidor que permite que el Sitio esté disponible estén libres de virus o de cualquier otro componente perjudicial. Además, Adidas no proporcionará ninguna infraestructura de TI o conectividad específicas. Por lo tanto, Adidas no puede declarar o garantizar que el Sitio no sufra



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1886-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CC2

	<i>interrupciones o esté libre de errores. Debido al continuo desarrollo y rotación de nuestros productos, Adidas no ofrece garantías ni declaraciones relativas al uso del Contenido en el Sitio en cuanto a exactitud, precisión, idoneidad, utilidad, oportunidad, fiabilidad, etc. sino en conformidad con la ley."</i>
<i>"Limitación de Responsabilidad"</i>	<i>"El uso que usted haga del sitio es por su propia cuenta y riesgo. Ni Adidas, ni ninguno de sus empleados, responsables, directores o agentes, ni ninguna otra parte involucrada en la creación, la producción o la distribución del Sitio serán responsables de ningún daño directo, indirecto, especial, consecuencial, de otros daños que resulten del uso del Contenido del Sitio, o de la imposibilidad de utilizarlo, incluidos los daños causados por virus, incorrecciones, información incompleta del Sitio, o el rendimiento de los productos, o cualquier otro daño derivado de o en relación con estos Términos y Condiciones sino en conformidad a la ley."</i>
<i>"Cambios en los Términos"</i>	<i>"Adidas se reserva el derecho, según su propio criterio, de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento cualquier parte de estos Términos y Condiciones. Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, acepta incondicionalmente, de forma anticipada, todas las modificaciones, añadiduras o eliminaciones que Adidas pueda realizar sobre estos términos. Compruebe estos términos periódicamente para informarse de dichos cambios. Si continúa utilizando el Sitio después de haberse publicado los cambios de estos Términos y Condiciones, esto significará que está de acuerdo con dichos cambios."</i>
<i>"Separabilidad"</i>	<i>"Cada una de las disposiciones de estos Términos y Condiciones se interpretará por separado e independientemente de las demás disposiciones. Si alguna disposición se considera inválida, nula o ineficaz, se considerará que dicha disposición puede ser excluida y no afectará la eficiencia de las restantes disposiciones de estos Términos y Condiciones."</i>

4. El 9 de marzo de 2020, Adidas presentó sus descargos y formuló su allanamiento respecto de algunos extremos de la denuncia¹.
5. El 11 de junio de 2020, Adidas informó que había modificado y eliminado extractos de las cláusulas cuestionadas, siendo estas: *"Renuncia de Garantías"*, *"Limitación de Responsabilidad"*, *"Cambios en los Términos"* y *"Separabilidad"*; a fin de que ello sea considerado como un factor atenuante en la graduación de la sanción a imponer en el presente caso.
6. El 27 de septiembre de 2020, Acurea presentó sus cuestionamientos a los escritos presentados por Adidas el 9 de marzo y 11 de junio de 2020. Además, señaló que el allanamiento realizado por la denunciada respecto de las cláusulas *"Renuncia de Garantías"*, *"Limitación de Responsabilidad"* y *"Entrega"* sería inválido, ya que no cumplió con la eliminación o modificación de dichas cláusulas.
7. El 3 de noviembre de 2020, Acurea solicitó que se programe una audiencia de informe oral.
8. Mediante Resolución 7 del 23 de noviembre de 2020, la Secretaría Técnica de la Comisión incluyó de oficio como denunciado al señor Raúl Alejandro

¹ Cabe precisar que, el proveedor denunciado se allanó sólo respecto de las cláusulas denominadas *"Entrega"*, *"Renuncia de Garantías"* y *"Limitación de Responsabilidad"*.



Marcenaro Rouillon -en adelante, el señor Marcenaro-, en su calidad de gerente general de Adidas.

9. El 7 de diciembre de 2020, el señor Marcenaro presentó sus descargos a la Resolución 7 y solicitó que se programe una audiencia de informe oral.
10. Mediante Resolución 14 del 23 de junio de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión precisó la imputación de cargos contra Adidas y el señor Marcenaro, conforme al siguiente detalle:

Cláusula	Imputación
"Nuestras Ofertas y Precios" – primera oración del segundo párrafo ²	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1, 2°.2, 14°.1 y 14°.2 de la referida norma.
"Nuestras Ofertas y Precios" – segunda oración del segundo párrafo ³	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1 y 2°.2 y los numerales 14.1 y 14.2 del artículo 14° de la referida norma.
"Nuestras Ofertas y Precios" – tercera oración del segundo párrafo ⁴	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1 y 2°.2, 14°.1 y 14°.2 de la referida norma.
"Entrega"	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por el literal a) del artículo 50° del Código.
"Renuncia de Garantías"	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1 y 2°.2 de la referida norma.
"Limitación de Responsabilidad"	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por el literal a) del artículo 50° del Código.
"Cambios en los Términos"	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por el literal h) del artículo 50° del Código, concordado con el literal c) artículo 56° de la referida norma.
"Separabilidad" – primera oración ⁵	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por el literal h) del artículo 50° del Código, concordado con el artículo 52° .1 de dicha norma y el artículo 169° del Código Civil.
"Separabilidad" – segunda oración ⁶	Sería una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por el literal h) del artículo 50° del Código, concordado con el numeral 52.1 del artículo 52° de dicha norma, y el artículo 169° del Código Civil.

² Dicha cláusula es: "(...) Los precios incluyen IGV. (...) "

³ Dicha cláusula es: "(...) Los precios se expresan en nuevos soles. Adidas se reserva el derecho de hacer cambios en los precios y el producto con anterioridad a un pedido realizado por usted (...) "

⁴ Dicha cláusula es: "(...) Adidas se reserva el derecho a cambiar, limitar o dar por terminadas ofertas especiales o promociones en cualquier momento, siempre que así haya sido previamente informado a los consumidores dese su inicio. "

⁵ Dicha cláusula es: "Cada una de las disposiciones de estos Términos y Condiciones se interpretará por separado e independientemente de las demás disposiciones. (...) "

⁶ Dicha cláusula es: "(...) Si alguna disposición se considera inválida, nula o ineficaz, se considerará que dicha disposición puede ser excluida y no afectará la eficiencia de las restantes disposiciones de estos Términos y Condiciones. "



11. Con escritos de fechas 5 de julio de 2021, los denunciados presentaron sus descargos sobre la Resolución 14 y, además, reiteraron su solicitud de audiencia de informe oral.
12. El 6 de agosto de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –en adelante, el IFI–, otorgando a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones.
13. Con escritos de fecha 20 de agosto de 2021, los denunciados presentaron sus observaciones al IFI. Así, de forma particular, Adidas solicitó se le aplique la eximente de responsabilidad por subsanación de la conducta infractora, en tanto había modificado las cláusulas de “*Separabilidad*”, “*Renuncia de Garantías*” y “*Cambios en los Términos*”, y eliminado la cláusula “*Limitación de Responsabilidad*” de su página web⁷.
14. Mediante Resolución 0496-2022/CC2 del 17 de marzo de 2022, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -en adelante, la Comisión– emitió, entre otros, el siguiente pronunciamiento:
 - i) Declarar infundada las excepciones de caducidad del procedimiento e improcedencia de la denuncia por subsanación voluntaria de la conducta, alegadas por Adidas.
 - ii) Declarar fundada la denuncia contra Adidas por infracción de los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1 y 2°.2 de dicha norma, al haber incluido en su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Renuncia de Garantías*”; sancionándola con una amonestación por el allanamiento formulado.
 - iii) Declarar fundada la denuncia contra Adidas por infracción del literal a) del artículo 50° del Código, por haber incluido en su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Limitación de Responsabilidad*”; sancionándola con una amonestación por el allanamiento formulado.
 - iv) Declarar fundada la denuncia contra Adidas por infracción del literal h) del artículo 50° del Código, concordado con el literal c) numeral 56.1 del artículo 56° de dicha norma, por haber incluido en su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Cambios en los Términos*”; sancionándola con una multa ascendente a 5 UIT.
 - v) Declarar fundada la denuncia contra Adidas por infracción del literal h) del artículo 50° del Código, por haber incluido en su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Separabilidad*” – primera oración; sancionándola con una multa ascendente a 5 UIT.
 - vi) Declarar infundada la denuncia contra Adidas por presunta infracción del literal h) del artículo 50° del Código, respecto de la cláusula “*Separabilidad*” – segunda oración, al estimar que esta no era abusiva.

⁷ Cabe precisar que, Adidas adjuntó capturas de la nueva redacción de las cláusulas referidas (ver fojas 363 al 365 del expediente).



- vii) Declarar infundada la denuncia contra Adidas por presunta infracción a los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1, 2.2, 14°.1 y 14°.2 de dicha norma, respecto de la cláusula “*Nuestras Ofertas y Precios*”, al estimar que esta no era abusiva.
 - viii) Declarar fundada la denuncia contra Adidas por presunta infracción al literal a) del artículo 50° del Código, por haber incluido en su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Entrega*”, sancionándola con una amonestación por el allanamiento formulado.
 - ix) Declarar infundada la denuncia contra el señor Marcenaro por presunta infracción del artículo 111° del Código, al estimar que no se había probado que participó con dolo o culpa inexcusable en los hechos por los cuales se sancionó a Adidas, así como que no correspondía hallarlo responsable en los extremos declarados infundados.
 - x) Ordenar en calidad de medidas correctivas complementarias a Adidas que, se abstenga de aplicar las cláusulas declaradas abusivas en la resolución, frente a todos sus usuarios registrados en su portal web. Asimismo, dispuso que se abstenga de aplicarlas a los supuestos de hecho que se hubiesen generado durante su vigencia.
 - xi) Otorgar a Acurea el 4% de la multa impuesta a Adidas.
 - xii) Ordenar a Adidas el pago de los costos y costas del procedimiento.
 - xiii) Disponer la inscripción de Adidas en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -en adelante, el RIS-.
15. Con escritos de fechas 17 y 18 de abril de 2022, Acurea y Adidas⁸ presentaron sus recursos de apelación contra la Resolución 0496-2022/CC2. Por su parte, Adidas solicitó que se programe una audiencia de informe oral.
16. Con escritos de fechas 26 de enero y 8 de marzo de 2023, los denunciados y Acurea, respectivamente, absolviéron los escritos de apelación de su contraparte.
17. Con Razón de Secretaría 0266-2023/SPC del 29 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Sala Especializada en Protección al Consumidor -en adelante, la Secretaría Técnica de la Sala- dejó constancia de que en dicha fecha accedió a los Términos y Condiciones y a la sección “*¿Cuánto tardará en llegar mi pedido?*”, publicados en la página web de Adidas (www.adidas.com.pe). Asimismo, incorporó al expediente los documentos encontrados en dicha página (ver fojas 510 al 515 del expediente)⁹.
18. El 16 de junio de 2023, Acurea solicitó a la Sala Especializada en Protección al Consumidor -en adelante, la Sala- que revise los porcentajes otorgados precedentemente en otros casos, a fin de que, en el presente caso, se eleve el porcentaje de la multa cuestionado.

⁸ Es pertinente precisar que, la proveedora apeló los extremos de la Resolución 0496-2022/CC2 por los cuales fue sancionada con multas; motivo por el cual, esta Sala solo analizará dichos extremos -y sus accesorios- en la presente resolución, en relación con dicha apelación.

⁹ Cabe precisar que, dicha razón, así como los documentos incorporados fueron puestos en conocimiento de las partes del presente procedimiento el 12 de abril de 2023 mediante el Proveído 2 (ver fojas 516 al 525 del expediente).



ANÁLISIS

Cuestiones previas:

a) Sobre la solicitud de informe oral presentada por Adidas

19. El artículo IV numeral 1.2 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS -en adelante, el TUO de LPAG-, desarrolla el Principio del Debido Procedimiento, el mismo que, entre otros, garantiza el derecho de los administrados a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, así como a solicitar el uso de la palabra¹⁰. Por su parte, el artículo 16° del Decreto Legislativo 1033 dispone que las Salas podrán convocar o denegar la solicitud de audiencia de informe oral mediante resolución debidamente motivada¹¹.
20. En consecuencia, es facultad discrecional de la 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 realizarlo en todos los procedimientos puestos en su conocimiento, pudiendo inclusive denegar las audiencias solicitadas por los administrados, lo cual no involucraría una contravención al Principio del Debido Procedimiento, ni al derecho de defensa del administrado¹².
21. En virtud de lo anterior, considerando que en el presente caso obran en autos los elementos de juicio suficientes a efectos de emitir un pronunciamiento, así como que Adidas ha podido exponer y sustentar su posición a lo largo del procedimiento, corresponde denegar el pedido de uso de la palabra planteado por dicha administrada a través de su recurso de apelación.

¹⁰ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-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: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...)

¹¹ **DECRETO LEGISLATIVO 1033. LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INDECOPI. Artículo 16°.** - **Audiencia de informe oral ante las Salas del Tribunal.** 16.1. Las Salas del Tribunal podrán convocar a audiencia de informe oral, de oficio o a pedido de parte. En este segundo caso, podrán denegar la solicitud mediante decisión debidamente fundamentada. (...)

¹² Mediante Resolución 16 del 2 de diciembre de 2016, recaída en el Expediente 7017-2013 (el mismo que fue archivado definitivamente, según lo dispuesto en la Resolución 17 del 16 de marzo de 2017), la Quinta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo con Subespecialidad en Temas de Mercado de la Corte Superior de Justicia de Lima, indicó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35° del Decreto Legislativo 807, Ley que aprueba las Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la actuación o la denegatoria de una solicitud de informe oral quedará a criterio de la Administración que resuelva el caso, según la importancia y transcendencia del caso.



b) Sobre la presunta caducidad del procedimiento

22. El artículo 259° del TUO de la LPAG establece que el plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses, contados desde la fecha de notificación de la imputación de cargos, siendo que este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses. Dicho artículo precisa también que, transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entendería automáticamente caducado el procedimiento¹³.
23. De otro lado, conforme a lo expuesto por la Sala en su Resolución 3401-2018/SPC-INDECOPI del 5 de diciembre de 2018, en los procedimientos tramitados por propia iniciativa de la autoridad administrativa (de oficio), la norma ha previsto que el administrado (proveedor investigado por la autoridad) debe verse amparado por una garantía (caducidad) que persigue que la tramitación de los procedimientos sancionadores no se extienda de manera indefinida.
24. De esta forma, la caducidad en los procedimientos de oficio garantiza al proveedor denunciado contar con una decisión sobre su responsabilidad dentro de un plazo específico y a la vez promueve la proactividad y eficiencia de la Administración Pública en la persecución de una infracción, siendo distinto el caso de los procedimientos iniciados a solicitud de parte, pues es un procedimiento que tiene una naturaleza especial, ya que el consumidor tiene la expectativa de la tutela por parte de la Administración.
25. En ese sentido, las disposiciones sobre caducidad, contenidas en el artículo 259° del TUO de la LPAG, deben ser entendidas como aplicables únicamente a aquellos procedimientos de oficio, pues en estos procedimientos: a) No existe una pretensión particular de un consumidor que se vea perjudicado por la falta de diligencia de la autoridad; y, b) Constituye un mecanismo que opera en garantía del administrado (proveedor) quien tiene la expectativa de que exista un límite temporal para que su situación jurídica se vea resuelta¹⁴.
26. Por lo expuesto, esta Sala considera que la figura de la operación automática de la caducidad administrativa no se aplica a los procedimientos de parte, tal como se ha desarrollado previamente, por lo que cabe desestimar el pedido

¹³

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 259°.- Caducidad del procedimiento. 1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad no aplica al procedimiento recursivo. Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este. 2. Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento y se procederá a su archivo. (...)

¹⁴

Criterio expuesto mediante la Resolución 0308-2021/SPC-INDECOPI del 9 de febrero de 2021.
M-SPC-13/1B 8/41



formulado por Adidas en este punto, confirmándose lo resuelto por la Comisión.

c) Sobre la resolución de imputación de cargos

27. En el procedimiento, Adidas cuestionó la imputación de cargos realizada mediante Resolución 2, señalando, en resumen, que esta era genérica. Luego de que la Secretaría Técnica de la Comisión la “*precisó*” mediante la Resolución 14, indicó que esta figura jurídica no existía y que, en realidad, se trataba de una nulidad de la resolución de imputación de cargos, por lo que se debía entender que la fecha de inicio del presente procedimiento era el 25 de junio de 2021, momento en el que fue notificada la Resolución 14.

28. Al respecto, esta Sala coincide con Adidas, debiéndose considerar para tal efecto la decisión recaída en la Resolución 0807-2023/SPC-INDECOPI. En consecuencia, la Resolución 2 fue declarada nula por la Comisión, debiéndose considerar como fecha de inicio del presente procedimiento el 25 de junio de 2021, momento en el que fue notificada la Resolución 14 de imputación de cargos.

d) Sobre la improcedencia parcial de la apelación presentada por Acurea, por falta de agravio

29. En el caso particular, en atención del allanamiento formulado por Adidas, la Comisión la halló responsable por infracción de los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1 y 2°.2 de dicha norma, al haber incluido en su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Renuncia de Garantías*”; sancionándola con una amonestación, condenándola al pago de las costas y los costos del procedimiento, así como disponiendo su inscripción en el RIS.

30. En ese sentido, se advierte que, si bien Acurea cuestionó el allanamiento del proveedor sobre la cláusula antes referida, señalando que debería declararse inválido por no acreditar la corrección de la conducta; no es menos cierto que, dicho extremo fue declarado fundado, y por tanto no generó agravio a la referida denunciante.

31. Por las razones expuestas, corresponde declarar la nulidad parcial de la Resolución 18 del 13 de julio de 2022, que concedió la apelación presentada por Acurea contra la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo referido a la responsabilidad de Adidas por haber incluido en su página web una cláusula abusiva denominada “*Renuncia de Garantías*”; y, en consecuencia, se declara improcedente en parte dicho recurso sobre tal extremo, por falta de agravio.



Sobre las cláusulas abusivas

32. El artículo 48° literal c) complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato¹⁵.
33. En la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción. Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente.
34. La Sala ha señalado en pronunciamientos anteriores¹⁶ que la finalidad de que el ordenamiento tipifique como infracción las cláusulas abusivas responden a que en estos casos los consumidores solo tienen libertad de contratar –capacidad de elegir con qué proveedor contratan–, mas no libertad contractual –potestad lícita de establecer el contenido del contrato–. Así, la Ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor.
35. Como se mencionó, el artículo 49° del Código define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50° y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran

¹⁵

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. 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. (...).

¹⁶

Ver las resoluciones: 0078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.



determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta¹⁷ o relativa¹⁸.

36. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes:
- (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada.
 - (ii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
37. Cabe anotar que, esta Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa –reguladas en el artículo 51º–, así como a las de ineficacia absoluta –recogidas en el artículo 50º–.

17

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50º.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta. Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

- a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.
- b. Las que faculen al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- c. Las que faculen al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente.
- d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato.
- e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros.
- f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código.
- h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

18

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51º.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa. De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes:

- a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica.
- c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo.
- d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos.
- e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales.
- f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.



38. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código¹⁹, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.
- Sobre las cláusulas de “Separabilidad” – segunda oración y “Nuestras Ofertas y Precios” – primera y segunda oración del segundo párrafo
39. En este caso, la Comisión declaró infundados dichos extremos de la denuncia, según se detalla en el párrafo 14 de esta resolución.
40. En su escrito de apelación, Acurea señaló que no había denunciado los extremos detallados en el presente acápite, por lo que correspondía que se corrija o integre la resolución venida en grado.
41. Al respecto, de la revisión del escrito de denuncia presentado por Acurea se aprecia que, si bien se menciona la totalidad de las cláusulas materia de controversia, lo cierto es que el denunciante subrayó el extracto de estas a fin de precisar el objeto de su denuncia (ver fojas 2 y 4 del expediente). Asimismo, de la revisión de los fundamentos de su denuncia (ver fojas 7 y 10 del expediente), se advierte que Acurea solo cuestionó el contenido de la primera oración de la cláusula de “Separabilidad” y la tercera oración de la cláusula de “Nuestras Ofertas y Precios” – segundo párrafo.
42. No obstante, mediante Resolución 14 del 23 de junio de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión resolvió imputar a Adidas, entre otros, lo siguiente:
- a) Respecto de la cláusula de “Separabilidad”, que la integridad de dicha cláusula “resultaría ser una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por el literal h) del artículo 50° del Código, concordado con el numeral 52.1 del artículo 52° de esta norma y del artículo 169° del Código Civil.”
- b) Respecto de la cláusula de “Nuestras Ofertas y Precios” – segundo párrafo, que la integridad de esta “resultaría ser una cláusula abusiva de ineficacia absoluta proscrita por el literal a) del artículo 50° del Código y por el h) de dicho artículo, concordado con los artículos 2°.1 y 2°.2 y el numeral 14.1 y 14.2 el artículo 14° de esta norma.”

¹⁹ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas. (...) 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.



43. En ese sentido, se observa que, pese a que Acurea denunció claramente que Adidas incluyó cláusulas abusivas en los términos y condiciones consignados en su sitio web, realizando la precisión sobre los extractos de las mismas -la primera oración de la cláusula de “Separabilidad” y la tercera oración del segundo párrafo de la cláusula de “Nuestras Ofertas y Precios”-, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó conductas adicionales que no se correspondían con lo inicialmente denunciado.
44. Por las consideraciones expuestas, esta Sala considera pertinente declarar la nulidad parcial de las Resolución 14 y de la resolución venida en grado, que imputó y se pronunció respecto de las presuntas infracciones citadas en el párrafo 10 de la presente resolución, en el extremo referido a que las cláusulas de “Separabilidad” – segunda oración y “Nuestras Ofertas y Precios” – primera y segunda oración del segundo párrafo, serían abusivas; en tanto dichos hechos no fueron denunciados contra Adidas.
- Sobre la cláusula “Cambios en los Términos”
45. En el presente caso, conforme fue expuesto previamente, mediante Resolución 2, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a Adidas presuntas infracciones de los artículos 49°, 50° y 51° del Código, debido a que esta habría incluido en los términos y condiciones de su sitio web, diversas cláusulas abusivas.
46. Asimismo, mediante Resolución 14, se “precisó” la imputación de cargos, considerando como presunta cláusula abusiva -entre otros-, la denominada “Cambios en los Términos” contenida en los Términos y Condiciones de entrega, a la cual se calificó como una presunta infracción del literal h) del artículo 50° del Código, concordado con el literal c) del artículo 56° de la misma norma; última tipificación que, finalmente, fue utilizada por la Comisión al momento de resolver, declarando fundado dicho extremo de la denuncia contra Adidas.
47. En sus escritos de descargos a la Resolución 2 y del 20 de agosto de 2021, Adidas señaló que la primera instancia vulneró el Principio de Congruencia y su derecho de defensa, pues a pesar de que Acurea precisó en su denuncia la calificación jurídica de cada cláusula abusiva que se habría incluido en sus términos y condiciones, se imputó y emitió pronunciamiento bajo una tipificación distinta.
48. Cabe precisar que, si bien lo anterior no fue alegado por Adidas en su escrito de apelación, lo cierto es que, en atención a las facultades que ostenta la presente Sala y, al haberse advertido que mediante la resolución venida en grado la Comisión no se ha pronunciado adecuadamente respecto de dichos alegatos, se procederá a realizar el análisis correspondiente de oficio.



49. Ahora bien, del escrito de denuncia se advierte que Acurea consideró la cláusula antes mencionada como abusiva, alegando que esta facultaba a Adidas a realizar el cambio de términos y condiciones sin expresar razón alguna y sin otorgar un plazo para que los consumidores puedan desvincularse de las nuevas condiciones; por lo cual, aseveró, esta conducta infringía los artículos 1°.1 literal c) y 51° literal b) del Código (ver foja 4 del expediente). Asimismo, de la lectura de dicho escrito, no se advierte que se haya alegado - por ejemplo- que la inclusión de la cláusula en análisis hubiera permitido a la denunciada incurrir en un método comercial coercitivo, de tal modo que se debiera incluir el artículo 56° literal c) “en concordancia” con la tipificación correspondiente a la cláusula presuntamente abusiva.
50. Como puede verse, al no haberse denunciado concretamente, respecto de la cláusula denominada “Cambios en los Términos” contenida en los “Términos y Condiciones de Entrega” de la página web de Adidas, la inclusión de una cláusula que sea contraria o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo (supuesto contenido en el artículo 50° literal h) del Código), más sí que habría permitido a la proveedora modificar unilateralmente las condiciones y términos del contrato, en perjuicio del consumidor; el hecho referido a que la cláusula previamente precisada sería abusiva, no correspondía ser imputada bajo los dispositivos legales utilizados por la Secretaría Técnica de la Comisión, sino más bien conforme a lo referido expresamente por la denunciante, pues esto era concordante con los fundamentos que expuso para sustentar tal presunta infracción.
51. Por otro lado, si bien la labor de tipificación corresponde a la autoridad que conoce de la denuncia²⁰, esto no puede implicar desconocer los hechos cuestionados y la fundamentación específicamente utilizada por la parte denunciante, puesto que estos permiten delimitar el punto en controversia que será materia de evaluación durante el transcurso del procedimiento.
52. En este punto, no pasa desapercibido para este Colegiado que, a diferencia de aquellos casos donde los denunciantes son consumidores particulares (quienes no siempre cuentan con el patrocinio de un abogado), las asociaciones de consumidores como Acurea sí cuentan con experiencia y habilidad suficientes para efectuar la defensa de los intereses colectivos o difusos invocados, lo cual evidencia que tienen mayores conocimientos sobre la normativa de protección al consumidor y, por lo tanto, pueden sustentar jurídicamente sus denuncias con mayor exactitud. Por ello, en el caso

²⁰

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 156°.- Impulso del procedimiento. La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.



concreto, se estima que la imputación de cargos debía considerar la calificación jurídica descrita por Acurea en su denuncia.

53. De otro lado, la Sala reconoce que, durante la labor de instrucción, las Secretarías Técnicas pueden considerar distintos tipos infractores²¹, no obstante, ello no impide que los órganos instructores puedan imputar la lista de presuntas conductas infractoras que configuraría la conducta; siendo que, al momento de hallar responsabilidad y sancionar a un proveedor, debe aplicarse el Principio de Especialidad, por el cual la autoridad administrativa debe escoger el tipo jurídico específico que corresponda al caso concreto.
54. Conforme a lo desarrollado, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución de imputación de cargos y la resolución apelada, al evidenciarse una vulneración de los Principios del Debido Procedimiento y Congruencia, en el extremo que calificó y se pronunció sobre la conducta consistente en que Adidas habría incluido una cláusula abusiva denominada “Cambios en los Términos” contenida en los “Términos y Condiciones de Entrega” de la página web de Adidas, como una infracción del artículo 50° literal h) del Código, concordado con el literal c) del artículo 56° .1 de la misma norma; sin considerar que correspondía imputarla como una presunta infracción del artículo 51° literal b) de la referida norma, dados los argumentos contenidos en la denuncia.
55. En ese sentido, se dejan sin efecto la medida correctiva dictada, la sanción impuesta (multa de 5 UIT), la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, el porcentaje de multa otorgado a la denunciante y la inscripción en el RIS de Adidas, referidas a este extremo.
56. De otro lado, se dispone que la primera instancia, a la mayor brevedad posible, cumpla con imputar y pronunciarse sobre dicha conducta, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución. Para tal efecto, la Comisión deberá esforzarse a fin de evitar incurrir en dilaciones injustificadas, de manera que los administrados que son parte en el presente procedimiento obtengan una decisión sobre el caso en un tiempo razonable, conforme a los Principios del Debido Procedimiento y de Celeridad contemplados en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG²².

²¹ Es decir, no se exige que las primeras instancias imputen por un único tipo infractor, puesto que en ese momento puede que no resulte posible determinar a qué tipo específico corresponde.

²² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-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: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.-** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...) **1.9. Principio de celeridad.-** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación



57. Finalmente, como correlato de la nulidad declarada, carece de objeto pronunciarse sobre los argumentos expuestos por las partes, respecto del fondo de la controversia en este extremo.
- Sobre la cláusula “Separabilidad” – primera oración
58. En su escrito de denuncia, Acurea sostuvo que esta cláusula era abusiva porque Adidas no cumplía con el mandato dispuesto por el artículo 49° del Código, en tanto establecía la interpretación de forma independiente y separada de cada una de las cláusulas expuestas en sus términos y condiciones, y no de forma conjunta, como ordenaba el artículo antes referido.
59. Por su parte, respecto de la cláusula “Separabilidad” – primera oración, la Comisión resolvió declarar fundada la denuncia contra Adidas por infracción del literal h) del artículo 50° del Código, toda vez que dicha cláusula limitaba el empleo de la interpretación sistemática en los contratos de consumo, impidiendo, por ejemplo, que se aplique una interpretación que resulte favorable al consumidor, contraviniendo lo dispuesto por el artículo 169° del Código Civil.
60. En su escrito de apelación, Adidas señaló lo siguiente:
- Que, mediante escrito de fecha 11 de junio de 2020 informó que el texto de la cláusula “Separabilidad” había sido modificado, de tal forma que reconocía el principio de conservación contractual; lo cual fue realizado antes de la notificación de la Resolución 14 -imputación de cargos-, por lo que correspondía que se aplique una eximente de responsabilidad sobre dicho extremo.
 - Que, si bien la primera sección de la cláusula indicaba que las disposiciones se interpretaran por separado, el objeto de dicho texto no era eliminar la posibilidad de interpretar el contrato de forma sistemática sino permitir que, si una cláusula era eliminada del contrato, el resto de las disposiciones se mantuvieran vigentes.
 - Que, la Comisión debió tener presente la sección introductoria de sus términos y condiciones, en el cual se establecía que todas las cláusulas deberían ser entendidas como un todo, es decir, interpretadas de forma conjunta.
 - Que, la Comisión se contradijo en su actuar, ya que dividió la cláusula por oraciones, realizando interpretaciones descontextualizadas, en lugar de leer la totalidad de la cláusula.
 - Que, si bien se le imputó una vulneración del literal h) del artículo 50° del Código, lo que significaba que serán abusivas las cláusulas que contravengan o violen las normas de orden público o de carácter imperativo, ello no sucedió, pues el artículo 169° del Código no tenía carácter imperativo, conforme a la propia afirmación de la Comisión.

de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento. (...) [Subrayado agregado]



- Que, la Comisión consideró como norma imperativa el Principio Pro-Consumidor, hecho que no fue debidamente imputado, por lo que se habría configurado una vulneración de los Principios de Tipicidad y Legalidad.
61. En su escrito del 8 de marzo de 2023, Acurea reiteró sus argumentos previamente señalados a lo largo del presente procedimiento, recalcando que el artículo 169° del Código Civil era una norma sustantiva compatible con los contratos de consumo, ello conforme a lo expuesto en el artículo 45° del Código, por lo que se debían desestimar los argumentos formulados por Adidas y confirmar el presente extremo.
 62. De forma preliminar es pertinente mencionar que, en atención a la información recabada mediante la Razón de Secretaría 0266-2023/SPC, se evidencia que la cláusula en cuestión no fue modificada ni eliminada por Adidas, siendo que por el contrario permanece publicada en su página bajo la redacción original. En ese sentido, contrariamente a lo afirmado por la denunciada, no corresponde aplicar la eximente de responsabilidad de corrección de la conducta antes de la notificación de la imputación de cargos.
 63. De otro lado, se aprecia que la cláusula en cuestión tiene la siguiente redacción: *“Cada una de las disposiciones de estos Términos y Condiciones se interpretará por separado e independientemente de las demás disposiciones. Si alguna disposición se considera inválida, nula o ineficaz, se considerará que dicha disposición puede ser excluida y no afectará la eficiencia de las restantes disposiciones de estos Términos y Condiciones.”*
 64. De lo anterior, contrariamente a lo señalado por Adidas, el extracto denunciado por Acurea es expreso y tajante al afirmar que las disposiciones de los términos y condiciones se interpretarán de forma independiente.
 65. Si bien Adidas, en sus alegatos, pretendió ligar la redacción de la primera oración con la siguiente, lo cierto es que ello no es posible ya que como fue mencionado anteriormente, la primera oración señala de forma irrevocable que las disposiciones se interpretarán por separado y de forma independiente. Cabe precisar que, si la intención de Adidas hubiera sido atar ambas oraciones, pudo realizar la precisión necesaria para que todo el texto hiciera alusión únicamente a los supuestos en los que, si una cláusula era eliminada del contrato, el resto de las disposiciones se mantenían vigentes, hecho que no ha sucedido en el presente caso.
 66. Por su parte, respecto a que se debería tener en cuenta la sección introductoria de sus términos y condiciones, lo cierto es que de la revisión de las capturas de pantalla obtenidas en la primera verificación realizada por el Indecopi no se advierte la presencia de dicho párrafo introductorio.
 67. Sin perjuicio de lo anterior, incluso de la lectura del párrafo alegado por el denunciado, no se desprende que la interpretación de los términos y



condiciones se realizará de forma sistematizada, sino que, es el consumidor quien deberá someterse a la “totalidad” de los términos y condiciones, caso contrario deberá abandonar dicho sitio web (ver reverso de la foja 453 del expediente).

68. De otro lado, respecto a que el artículo 169° del Código Civil no debería ser una norma concordada para la aplicación del presente tipo infractor, lo cierto es que, contrariamente a lo alegado por el denunciado, el referido artículo fue mencionado a efectos de demostrar cuál fue la norma imperativa vulnerada en el caso concreto, conforme se dispone en el literal h) del artículo 50° del Código. Además, no debe perderse de vista que el Código Civil es aplicable a los contratos de consumo, conforme lo dispone el artículo 45° del Código²³.
69. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado en el presente extremo, que declaró fundada la denuncia por infracción del literal h) del artículo 50° del Código, respecto de la cláusula “*Separabilidad*” – primera oración.
- Sobre la cláusula “*Nuestras Ofertas y Precios*” – tercera oración del segundo párrafo
70. En su denuncia, Acurea sostuvo que esta cláusula era abusiva porque Adidas podía modificar, limitar o poner fin a cualquier oferta especial o descuento, en cualquier momento, hecho que vulneraba lo dispuesto por el artículo 14° del Código, en la medida que se estaría contraviniendo el derecho legal de los consumidores a acceder a una información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible.
71. Por su parte, respecto de la cláusula “*Nuestras Ofertas y Precios*” - tercera oración del segundo párrafo, la Comisión resolvió declarar infundada la denuncia contra Adidas por presunta infracción de los literales a) y h) del artículo 50° del Código, concordado con los artículos 2°.1, 2°.2, 14°.1 y 14°.2 de dicha norma, toda vez que lo expuesto en dicha cláusula se encontraba sujeto a que “*haya sido previamente informado a los consumidores desde su inicio*” -parte final del párrafo en cuestión- lo cual implicaba que solo se modificarán dichas promociones una vez que se haya cumplido con la vigencia establecida en cada promoción.
72. En su escrito de apelación, Acurea señaló lo siguiente:
- Que, todas las ofertas y promociones tienen condiciones y periodos de vigencia, que deben informarse a los consumidores; bajo dicha lógica, Adidas no podría cambiar, limitar o terminarlas mientras estén vigentes.

²³

CÓDIGO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. Artículo 45.- Contrato de consumo. El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica.

Las disposiciones del presente capítulo son aplicables a todos los contratos de consumo, sean celebrados por cualquier modalidad o forma, según la naturaleza y alcances correspondientes.

En todo lo no previsto por el presente Código o en las leyes especiales, son de aplicación las normas del Código Civil en cuanto resulten compatibles con la naturaleza de estos contratos.



- Que, si bien Adidas habría indicado que cumple con informar a los consumidores sobre los cambios, limitaciones o términos de las ofertas y promociones de forma previa a la compra, lo cierto es que ello no significa que su actuar sea lícito, ya que conforme a lo expuesto por los artículos 2° y 14° del Código, el consumidor tiene derecho a obtener una información certera, oportuna y correcta respecto de las promociones y ofertas realizadas por el proveedor, con el respeto de los plazos de vigencia de las mismas.
 - Que, la interpretación realizada por la Comisión sobre la cláusula en cuestión resulta errónea, ya que de esta no es posible colegir que la denunciada solo podría modificar, limitar o terminar las ofertas y promociones luego del periodo de vigencia de estas.
73. Por su parte, Adidas señaló que, al haber colocado “*desde un inicio*” en la parte final de la cláusula cuestionada, se estaría haciendo alusión a su facultad desde el momento en que se publica e informa sobre la vigencia y *stock* de sus campañas promocionales, motivo por el cual, dicha cláusula no resulta vejatoria al consumidor, y que las modificaciones, limitaciones o términos de las promociones u ofertas son informadas desde la publicación de las mismas y no contradecían la vigencia o el *stock* inicialmente informado.
74. De forma preliminar, es importante mencionar que, de la revisión de la información recabada por la Secretaría Técnica de la Sala mediante la Razón de Secretaría 0266-2023/SPC del 29 de marzo de 2023, no se advirtió la presencia de la cláusula cuestionada en la página web de Adidas.
75. Sin perjuicio de lo anterior, conviene precisar que, aunque en este procedimiento Adidas ha señalado que habría modificado ciertas cláusulas y eliminado otras, conforme al detalle señalado en los párrafos 5 y 13 de la presente resolución, lo cierto es que en dichas afirmaciones no se encontraba comprendida la presente cláusula.
76. Aunado a lo anterior, mediante el Proveído 2 del 10 de abril de 2023, la Secretaría Técnica de la Sala solicitó a Adidas que cumpla con presentar un historial detallado de las modificaciones realizadas en sus términos y condiciones desde el 10 de enero de 2020 hasta la actualidad (ver foja 516 del expediente). No obstante, a la fecha de esta resolución, Adidas no ha presentado documento alguno que dé cuenta de la modificación de sus términos y condiciones.
77. En ese sentido, a criterio de la presente Sala, es factible asumir que a la fecha de la notificación de la Resolución 14 -imputación de cargos- la cláusula cuestionada se encontraba vigente y publicada en la página web de Adidas, por lo que corresponde continuar con su análisis en el presente apartado.
78. Habiéndose precisado lo anterior, se tiene que la redacción completa de la cláusula cuestionada es la siguiente:



“Las ofertas publicadas por Adidas en nuestro Sitio Web serán cumplidas por Adidas. Sin embargo, Adidas no quedará obligada por errores manifiestos de transcripción. Se advierte que es posible que se produzcan variaciones pequeñas de color u otro tipo de variaciones menores en productos, como consecuencia de las diferentes tecnologías de adquisición de imagen y exhibición, o por otras razones técnicas.

Los precios incluyen IGV. Los precios se expresan en nuevos soles. Adidas se reserva el derecho de hacer cambios en los precios y el producto con anterioridad a un pedido realizado por usted, Adidas se reserva el derecho a cambiar, limitar o dar por terminadas ofertas especiales o promociones en cualquier momento, siempre que así haya sido previamente informado a los consumidores dese su inicio.” (El subrayado es nuestro)

79. De lo anterior, se advierte que en el primer párrafo de la cláusula “*Nuestras Ofertas y Precios*”, Adidas se obliga de forma expresa a cumplir con las ofertas o promociones publicadas en su sitio web. Además, de lo expuesto en la segunda y tercera oración de dicho párrafo, se evidencia que se limita la responsabilidad del proveedor denunciado respecto de errores o variaciones pequeñas sobre la información consignada en su página web.
80. En atención a lo anterior, si bien del extracto denunciado por Acurea no es posible colegir que Adidas solo podrá modificar, limitar o concluir sus promociones una vez que se haya cumplido con la vigencia establecida en cada promoción, como erróneamente interpretó la Comisión en la resolución apelada, lo cierto es que, dicha cláusula se encuentra conformada por dos párrafos, de cuya lectura conjunta se advierte que Adidas cumplirá con las ofertas publicadas en su sitio web, según indica expresamente su primer párrafo.
81. En ese sentido, este Colegiado considera que de la lectura integral y sistemática de la cláusula cuestionada no se evidencia que la misma se encuentre revestida de carácter abusivo, en la medida que en el primer párrafo se estableció que, el proveedor denunciado se comprometía a cumplir con las ofertas y promociones publicadas en su página web. De esto, se infiere que dicha cláusula es congruente con lo establecido en el artículo 14° del Código, el cual dispone que el proveedor debe respetar la publicidad de las promociones de venta que realice, en las cuales además se debe establecer la duración y cantidad mínima de las unidades a venderse.
82. Por las razones expuestas, corresponde confirmar, modificando fundamentos, la resolución venida en grado en el presente extremo, que declaró infundada la denuncia por presunta infracción de los literales a) y h) del artículo 50° del Código, respecto de la cláusula “*Nuestras Ofertas y Precios*” -tercera oración del segundo párrafo- de los términos y condiciones obrantes en la página web.

Sobre la responsabilidad administrativa del señor Marcenaro

83. El artículo 111° del Código establece que, excepcionalmente y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en



cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa²⁴.

84. De acuerdo con el referido artículo, la determinación de la responsabilidad solidaria de las personas naturales requiere la concurrencia, en principio, de las siguientes condiciones: a) Que un proveedor incurra en una infracción del Código; b) Que la persona involucrada se desempeñe en la dirección, administración o representación del proveedor infractor; y, c) Que dicha persona participe en el planeamiento, realización o ejecución de la conducta infractora, con dolo o culpa inexcusable.
85. La participación de las personas que ejercen la dirección, administración o representación del proveedor puede realizarse en dos (2) modalidades: mediante una acción concreta o a través de una omisión. Asimismo, ambas modalidades requieren que se evalúe si se realizó dicha participación con el componente de dolo o culpa inexcusable.
86. Acerca de dichos criterios de imputación subjetiva, el Código Civil diferencia las figuras del dolo y de la culpa por la existencia de intencionalidad en el incumplimiento de las obligaciones asumidas²⁵. Así, mientras el dolo se caracteriza por el incumplimiento deliberado de la obligación (ya sea por comisión o por omisión) con la intención de generar un perjuicio para un tercero; en la culpa inexcusable²⁶ dicho elemento de intencionalidad no se presenta²⁷.
87. En el presente caso, la Comisión declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del señor Marcenaro por presunta infracción del artículo 111° del Código; refiriendo que, si bien el señor Marcenaro era gerente general de Adidas, ello no significaba que necesariamente hubiera actuado con dolo o culpa inexcusable en la comisión de la infracción cometida por la empresa.
88. En su apelación, Acurea sostuvo, en resumen, que el señor Marcenaro era gerente general de Adidas y, como tal, debió actuar diligentemente, realizando una investigación sobre cuáles eran las cláusulas que con frecuencia podían

²⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 111°.- Responsabilidad de los administradores.** Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.

²⁵ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1318°.-** Procede con dolo quien deliberadamente no ejecuta la obligación.

²⁶ **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1319°.-** Incurrir en culpa inexcusable quien por negligencia grave no ejecuta la obligación.

²⁷ Sobre la culpa inexcusable, la doctrina indica: "(...) *incurrir en culpa grave quien por negligencia y sin intención no procede como cualquiera hubiera procedido, quien actúa con una torpeza, abandono o descuido extremo (...).* [OSTERLING PARODI, Felipe. Inejecución de obligaciones: dolo y culpa. Osterlingfirm.com. Página 358. <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Inejecucion%20de%20Obligaciones.pdf>.]

Asimismo, se sostiene lo siguiente: "(...) *es el no uso de la diligencia que es propia de la absoluta mayoría de los hombres, es decir, quien ha tenido una conducta tal no ha hecho lo que todos los hombres hacen comúnmente (...).* [ESPINOZA ESPINOZA, Juan. Derecho de la responsabilidad civil. Gaceta Jurídica. Séptima edición. Lima, 2013, página 166].



ser vejatorias o requerir asesoría legal especializada en la materia de forma previa a la aprobación y entrada en vigor de las cláusulas. No obstante, no lo hizo, lo cual denotaba culpa inexcusable de su parte.

89. En sus escritos de absolución de la apelación presentada por Acurea, los denunciados señalaron que: a) La sola condición de gerente general no suponía que se asuma la responsabilidad por las conductas llevadas por la empresa, sino que debía determinarse si participó en el planteamiento, realización o ejecución de los hechos imputados, evidenciándose la existencia de un nexo causal entre el señor Marcenaro y la conducta imputada. b) Debía demostrarse, además, la existencia de dolo o negligencia grave por parte del gerente general. c) El señor Marcenaro no estaba a cargo de analizar los términos y condiciones de la página web de Adidas. Aunado a lo expuesto, indicaron que se debía tener en cuenta lo señalado por la Sala en la Resolución 3151-2018/SPC-INDECOPI.
90. De forma previa, hay que aclarar que la responsabilidad administrativa de las personas que ejercen cargos de dirección es solidaria a la del proveedor. De tal forma, para que exista una responsabilidad administrativa de estas personas, previamente, debe existir una responsabilidad administrativa del proveedor.
91. En consecuencia, se concluye que la denuncia interpuesta en contra del señor Marcenaro es infundada en aquel punto en el que, respecto de Adidas, también se declaró infundada la denuncia por la inclusión de la presunta cláusula abusiva denominada “*Nuestras Ofertas y Precios*” -tercera oración del segundo párrafo- de los términos y condiciones de la página web .
92. Cabe recordar, además, que previamente se ha declarado la nulidad parcial de la imputación de cargos y la decisión apelada, respecto de las siguientes cláusulas incluidas en los términos y condiciones de la página web de Adidas, que presuntamente serían abusivas: a) Separabilidad – segunda oración y b) Nuestras Ofertas y Precios – primera y segunda oración; por lo que, no corresponde evaluar la responsabilidad del señor Marcenaro por la inclusión de dichas estipulaciones, en tanto estos extremos, en principio, nunca debieron ser imputados a Adidas.
93. Ahora bien, sobre la responsabilidad administrativa solidaria del señor Marcenaro, cabe señalar, en primer lugar, que la infracción imputada reviste especial trascendencia porque implica una afectación al interés colectivo o difuso de los consumidores.
94. En efecto, un gerente general es un personal de dirección de alto nivel en una organización empresarial, por lo que se sobreentiende que están en su esfera de control aquellas decisiones y/o prácticas comerciales de mayor envergadura. Esto no quiere decir que él participe efectivamente en cada una de ellas; sin embargo, el gerente general tiene el poder de aprobar, rechazar,



supervisar las acciones importantes de la persona jurídica, por su nivel de jerarquía, más allá de si lo ejerce o no.

95. Por otra parte, la determinación, aprobación y publicación de los términos y condiciones aplicables a las relaciones de consumo es una decisión de la más alta importancia, pues son las reglas que se van a aplicar a toda transacción comercial.
96. Más allá de si el señor Marcenaro, de manera efectiva, se involucró en la redacción, análisis y publicación de los términos y condiciones, lo cierto es que, por la naturaleza de su cargo, estaba dentro de su esfera de control la supervisión de su emisión.
97. Dada la importancia de esta decisión –por las razones ya explicadas previamente–, este Colegiado considera que el gerente general, de manera diligente, debió adoptar todas las medidas necesarias a fin de asegurar que sus términos y condiciones no incluyeran cláusulas abusivas.
98. Sin embargo, en el caso particular, queda claro que ninguna de estas medidas fue adoptada, pues, Adidas incurrió en infracción respecto de las cláusulas incluidas en su página web: a) Conforme determinó la Sala, respecto de la cláusula “*Separabilidad*” - primera oración; y, b) Los extremos declarados fundados por la Comisión, en virtud del allanamiento de la proveedora – “*Renuncia de Garantías*”, “*Limitación de Responsabilidad*” y, “*Entrega*”–, cuyo pronunciamiento sobre el fondo no fue apelado válidamente (y por tanto ha quedado consentido); sin que se haya verificado que el señor Marcenaro haya desplegado algún tipo de acción previa a la publicación de las cláusulas antes referidas, a fin de asegurarse de que estas cumplieran con la ley, lo cual evidencia su culpa inexcusable.
99. Por las razones expuestas, corresponde:
 - Confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del señor Marcenaro por presunta infracción del artículo 111° del Código, respecto de la inclusión de la presunta cláusula abusiva “*Nuestras Ofertas y Precios*” –tercera oración del segundo párrafo–, en los términos y condiciones de su página web.
 - Revocar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra del señor Marcenaro por presunta infracción del artículo 111° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma, en tanto este permitió -con culpa inexcusable- la inclusión de las siguientes cláusulas abusivas en los términos y condiciones de la página web de Adidas: a) Renuncia de Garantías; b) Limitación de Responsabilidad; c) Separabilidad – primera oración; y, d) Entrega.



100. Por último, cabe precisar que, el otro extremo de la presunta responsabilidad del señor Marcenaro por infracción del artículo 111° del Código deberá ser evaluada por la Comisión, cuando emita un pronunciamiento final sobre el punto declarado nulo por imputación defectuosa a Adidas, referido a la presunta infracción del artículo 50° literal h) del Código, en tanto la cláusula “Cambios en los Términos” sería abusiva.

Sobre la medida correctiva

101. El artículo 114° del Código²⁸ establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa²⁹, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente³⁰.
102. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG³¹, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.
103. En el presente caso, mediante su escrito de denuncia Acurea solicitó las siguientes medidas correctivas: “(a) Declarar inexigible las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. (b) Ordene a Adidas el retiro de las cláusulas abusivas en sus términos y condiciones de entrega y uso del sitio. (c) Ordene a Adidas la cesación de ofrecer sus servicios y

²⁸ **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.

²⁹ **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: (...)

³⁰ **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: (...)

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.



productos mientras no entregue la nueva propuesta de sus términos y condiciones de entrega y uso del sitio. (...) Publicación de avisos rectificatorios o informativos respecto de las cláusulas declaradas como abusivas.”

104. Al respecto, la Comisión ordenó en calidad de medida correctiva que Adidas se abstenga de aplicar las cláusulas declaradas abusivas, frente a todos sus usuarios registrados en su portal web (www.adidas.com.pe), así como abstenerse de aplicarlas a supuestos de hecho que se hubiesen generado durante su vigencia.
105. Cabe precisar que, en tanto el punto anterior no ha sido cuestionado por Adidas, y esta Sala concuerda con dicha medida, en lo referido a la cláusula “*Separabilidad*” - primera oración, único extremo ratificado como fundado en este pronunciamiento; en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6º del TUO de la LPAG³², este Colegiado asume como propios dichos fundamentos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.
106. De otro lado, la Comisión rechazó la solicitud de medidas correctivas de Acurea señalando lo siguiente respecto de la inexigibilidad, retiro de las cláusulas materia de denuncia y publicación de avisos: *“en tanto a la fecha se ha verificado que las cláusulas materia de denuncia se han retirado o modificado, carece de objeto que se declare su inaplicación y retiro”*.
107. En su apelación, Acurea solo cuestionó la denegatoria de las medidas correctivas relacionadas con: a) Publicación de avisos, en atención a que si bien la Comisión había ordenado la inaplicación de las cláusulas declaradas abusivas, lo cierto es que, ello no significaba que el otorgamiento de una impidiera la aplicación de otra medida, ya que estas serían complementarias y lo que se buscaría con la publicación de dichos avisos en la página web de Adidas sería informar a futuros consumidores que accedan al referido portal web, alcanzando un alcance difusión mayor; y, b) Retiro de la cláusula “Renuncia de garantías”, declarada abusiva por la Comisión -en atención al allanamiento de Adidas-, alegando que dicha disposición, si bien había sido modificada, continuaba teniendo contenido abusivo, y seguía publicada en la página web del denunciado.
108. En la absolución de la apelación, Adidas manifestó, en resumen, que lo solicitado por Acurea -avisos rectificatorios- no guardaba relación con el fin que buscaría proteger -revertir efectos-, ya que no había acreditado la existencia de algún efecto perjudicial contra los consumidores. Además, reiteró que ciertas cláusulas ya habrían sido retiradas, por lo que carecía de sentido ordenar la publicación de avisos en el sitio web.

³²

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- **Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.



109. De otro lado, se debe recordar que, la Sala ha confirmado el pronunciamiento de la Comisión, que declaró fundada la denuncia por infracción del literal h) del artículo 50° del Código respecto de la cláusula “*Separabilidad*” - primera oración.
110. Además, conviene precisar que: a) De la revisión de la Razón de Secretaría 0266-2023/SPC, se desprende que la cláusula denominada “*Entrega*” ya no existía a dicha fecha (29 de marzo de 2023); por lo que, sobre este punto, no corresponde dictar la medida correctiva solicitada por Acurea y denegada por la Comisión, referida a la publicación de avisos; y, b) La responsabilidad de Adidas por la inclusión de la cláusula presuntamente abusiva denominada “*Cambios en los Términos*” en su página web, recién será dilucidada por la Comisión una vez que efectúe la imputación de cargos y tramite el procedimiento hasta la emisión de su nuevo pronunciamiento -en atención a la nulidad previamente declarada-, por lo que no corresponde a esta Sala dictar alguna medida correctiva al respecto.
111. En atención a lo expuesto, es pertinente mencionar que de la revisión de los actuados y de la información recabada e incorporada mediante la Razón de Secretaría 0266-2023/SPC, la Secretaría Técnica de la Sala dejó constancia de que, entre otras, las cláusulas denominadas “*Renuncia de Garantías*” y “*Separabilidad*” se mantenían en la página de Adidas con su redacción original, es decir conforme a la información obtenida mediante el Acta de Verificación levantada el 26 de febrero de 2020.
112. Además, según se precisó con anterioridad en la presente resolución, se requirió a Adidas información sobre la supuesta modificación de sus términos y condiciones; pero, hasta la fecha, dicha denunciada no ha contestado el requerimiento.
113. En ese sentido, siendo que la resolución venida en grado denegó la solicitud de medidas correctivas solicitada por Acurea -inexigibilidad, retiro de las cláusulas materia de denuncia y publicación de avisos- considerando que Adidas habría realizado la modificación o retiro de las cláusulas que fueron declaradas como abusivas, hecho que de la evidencia recabada no se corresponde con la realidad; esta Sala considera pertinente revocar dicha decisión, en lo pertinente, conforme a lo cuestionado en vía de apelación, por lo que en los párrafos siguientes se analizará el otorgamiento de cada una de las medidas solicitadas para cada caso en particular.
114. En específico, se precisa que, los extremos referidos a las medidas correctivas que serán materia de pronunciamiento, son los siguientes: i) la referida a la publicación de avisos, transversal para todos los extremos declarados fundados, exceptuando el extremo declarado nulo por imputación incongruente -“*Cambios en los Términos*”-, y el referido a la cláusula “*Entrega*” (pues ya no existe); ii) la referida al retiro de las cláusulas, únicamente respecto de los extremos: apelado puntualmente por Acurea (cláusula “*Renuncia de*”



Garantías"); y, el confirmado como fundado por la Sala (cláusula "*Separabilidad*" - primera oración); y, iii) la inexigibilidad, respecto del extremo confirmado como fundado por la Sala (cláusula "*Separabilidad*" - primera oración).

115. Sobre "*Declarar inexigible las cláusulas que han sido identificadas como abusivas*", esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal b) del artículo 116° del Código. Con su dictado, serían ineficaces las cláusulas que, como se ha determinado anteriormente, resultan abusivas y no deben ser aplicadas a los consumidores. Ergo, su inaplicación es una medida correctiva típica, razonable y que se ajusta a la intensidad, proporcionalidad y necesidad del bien jurídico tutelado.
116. Sin perjuicio de lo anterior, siendo que mediante la resolución cuestionada se ordenó la inaplicación de las cláusulas declaradas abusivas, corresponde denegar la presente solicitud de medida correctiva, respecto del extremo confirmado como fundado por la Sala (cláusula "*Separabilidad*" - primera oración).
117. Respecto a que, se "*Ordene a Adidas el retiro de las cláusulas abusivas*", este Colegiado considera que el retiro -total- de las cláusulas podría ser desproporcional, pues impediría que Adidas pudiera estipular en sus términos y condiciones –alineado con lo establecido en el artículo 104° del Código– determinados eventos no le son imputables. Por lo tanto, su dictado debe ser desestimado.
118. Sin perjuicio de ello, una medida correctiva que sí resultaría proporcional sería el ordenar a Adidas que cumpliera con modificar las cláusulas declaradas como abusivas, evitando que estas permitan al proveedor: (i) excluir o eliminar su responsabilidad o la de sus dependientes respecto de garantizar un sitio web seguro y con información clara, veraz y actualizada; y, (ii) realizar una interpretación disgregada de las cláusulas en perjuicio del consumidor.
119. Respecto a la "*Publicación de avisos rectificatorios o informativos respecto de las cláusulas declaradas como abusivas*", esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal e) del artículo 116° del Código. Con su dictado se podría poner en conocimiento de los consumidores afectados la inaplicación de las cláusulas declaradas abusivas y que el proveedor debe modificarlas.
120. Por las razones expuestas, corresponde ordenar a Adidas, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:
- (i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá modificar las cláusulas "Renuncia de garantías" y "Separabilidad" –primera oración- de los Términos y Condiciones del Uso del sitio web**, evitando que estas permitan al proveedor: (i) excluir o eliminar su responsabilidad o la de sus



- dependientes respecto de garantizar un sitio web seguro y con información clara, veraz y actualizada; y, (ii) realizar una interpretación disgregada de las cláusulas en perjuicio del consumidor. Para ello, se deberá considerar la fundamentación desarrollada en esta resolución. Finalmente, en el mismo plazo, Adidas remitirá un correo electrónico a todos sus usuarios registrados informándoles de la modificación.
- (ii) mientras las cláusulas declaradas abusivas no sean modificadas, en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, **Adidas deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web (“www.adidas.pe”) con las siguientes características y contenido:** (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:

*“En cumplimiento de lo ordenado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi mediante la Resolución 1886-2023/SPC-INDECOPI, se informa que las **CLÁUSULAS DENOMINADAS “RENUNCIA DE GARANTÍAS”, “LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD” y “SEPARABILIDAD” (PRIMERA ORACIÓN)** de los Términos y Condiciones de Uso del sitio web y entrega de los productos han sido declaradas **CLÁUSULAS ABUSIVAS**. Por consiguiente, **A LA FECHA, NINGUNA DE ESTAS DISPOSICIONES RESULTA APLICABLE**.*

*En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, **PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0068-2020/CC2**”.*

Este aviso debe ser visible al ingresar a la página principal del sitio web, sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo y deberá estar disponible hasta que se cumpla con modificar las cláusulas.

Asimismo, dentro del plazo mencionado en este punto (tres -3- días hábiles), **Adidas deberá remitir un correo electrónico a todos sus usuarios registrados con el mismo contenido del aviso precitado.**

121. Es pertinente precisar que, en caso las cláusulas declaradas abusivas y mencionadas anteriormente sean modificadas antes del plazo señalado en este punto (tres -3- días hábiles), no será necesario publicar este aviso ni remitir los correos electrónicos mencionados en este punto.
122. Finalmente, se informa a Adidas que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas 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° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará



la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

Sobre la graduación de la sanción

123. El artículo 254° del TUO de la LPAG³³ establece que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido.
124. De manera complementaria, el artículo 6° del TUO de la LPAG, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. Asimismo, prescribe que no serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto³⁴.
125. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutores del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -en adelante, el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).

- Respetto de Adidas

126. De forma preliminar, se debe hacer notar que, en tanto se ha declarado la nulidad parcial de las resoluciones de imputación de cargos y la apelada, en el

33

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador: Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: 1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita. 2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores. 3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia. 4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162°, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

34

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo. 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. (...) 6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que, por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto. No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado. (...)



extremo relacionado con la cláusula “Cambios en los Términos” contenida en los “Términos y Condiciones de Entrega” del sitio web de Adidas; carece de objeto pronunciarse sobre los argumentos señalados por dicha proveedora respecto a la graduación de la sanción por dicha cláusula.

127. No obstante, en atención a la evidencia recabada mediante la Razón de Secretaría 0266-2023/SPC, en contraposición con lo manifestado por Adidas respecto de haber cumplido con modificar o eliminar la referida cláusula, esta Sala ordena a la Comisión que, de ser el caso, evalúe la aplicación de una agravante, consistente en haber brindado información falsa a la Administración, y realice un adecuado análisis de la sanción a imponer.
128. Habiéndose precisado lo anterior, respecto de la cláusula “Separabilidad” – primera oración, se tiene que la Comisión consideró los criterios establecidos en el artículo 112º del Código. Sin embargo, en el caso particular, atendiendo a la fecha de notificación de la correcta imputación de cargos a Adidas (25 de junio de 2022), el Decreto Supremo 032-2021-PCM se encontraba vigente, por lo que, correspondía a la Comisión evaluar la pertinencia o no de aplicar dicho cuerpo normativo a efectos de graduar la multa a imponer a la denunciada, en atención a lo dispuesto en dicho dispositivo; lo cual no realizó, evidenciándose una indebida motivación en la sanción.
129. Por los considerandos expuestos, corresponde declarar la nulidad de la resolución recurrida en el extremo referido, en tanto la Comisión no motivó adecuadamente la graduación de la sanción, dado que no evaluó la pertinencia de aplicar el Decreto Supremo 032-2021-PCM en este extremo. En ese sentido, se dispone que la Comisión, a la brevedad posible, emita un pronunciamiento sobre dicha sanción.
130. En consecuencia, se debe dejar sin efecto la inscripción en el RIS de Adidas hasta que la primera instancia gradúe la sanción a imponerle.
131. Finalmente, corresponde llamar la atención a la Comisión, toda vez que en el análisis del presente caso no consideró la normativa que resultaba aplicable atendiendo a la fecha de inicio del procedimiento -Decreto Supremo 032-2021-PCM-, efectuando la graduación de la sanción en base a los criterios del artículo 112º del Código sin mayor sustento para dicho proceder, lo que ha acarreado la nulidad de la multa impuesta por un defecto insalvable en su motivación; en ese sentido, se le exhorta a que guarde el mayor celo en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.
- Respecto del señor Marcenaro
132. Es pertinente mencionar que, en la medida que con Resolución 7 del 23 de noviembre de 2020 se incluyó de oficio al señor Marcenaro y que este fue debidamente notificado con la imputación de cargos en su contra el 30 de noviembre de 2020 (ver foja 188 del expediente), no corresponde la aplicación



del Decreto Supremo 032-2021-PCM, ya que no se encontraba vigente a dicha fecha.

133. En consecuencia, en el presente apartado, se efectuará la graduación de las sanciones pertinentes bajo los criterios contemplados en el artículo 112° del Código, respecto de las conductas que fueron declaradas fundadas contra el señor Marcenaro, esto es por haber permitido la inclusión de las siguientes cláusulas abusivas:

A. Cláusula “Renuncia de Garantías”

- a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto vieron vulneradas sus expectativas de no ser colocados en situaciones de desventaja desproporcionada (cláusula abusiva de ineficacia absoluta), en las que el proveedor podía excluir o eliminar su responsabilidad o la de sus dependientes para garantizar un sitio web seguro y con información clara, veraz y actualizada;
- b) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscaba la imagen de proveedores como Adidas frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían es que el personal con capacidad de dirección dentro de la organización de los proveedores actuara de manera diligente, evitando la incorporación de cláusulas abusivas en sus términos y condiciones;
- c) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente; y,
- d) **Circunstancia agravante especial:** afectación a los intereses difusos de los consumidores, a la cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base³⁵.

134. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados precedentemente, la multa base ascendería a 2 UIT³⁶, a la cual habría que añadir la agravante antes mencionada (30% adicional); resultando como multa final para el señor Marcenaro, respecto de esta cláusula, 2,60 UIT.

B. Cláusula “Limitación de Responsabilidad”

- e) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto vieron vulneradas sus expectativas de no ser colocados en situaciones de desventaja desproporcionada (cláusulas abusivas de ineficacia absoluta), en las que el proveedor podía excluir o eliminar su responsabilidad o la de sus dependientes para garantizar un uso seguro del sitio web;

³⁵ Se toma como referencia el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM que, si bien no resulta aplicable como antes se explicó, si puede ser considerando como referencia objetiva.

³⁶ Cabe precisar que, para estimar esta multa base, se ha tomado como referencia la consignada en la Resolución 1723-2023/SPC-INDECOPI del 21 de junio de 2023; caso en el cual, se consideró una multa base de 2 UIT para sancionar al gerente general de la empresa denunciada, por haber participado con culpa inexcusable en la comisión de la infracción (inclusión de una cláusula abusiva en los términos y condiciones de la página web del proveedor).



- f) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscaba la imagen de proveedores como Adidas frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían es que el personal con capacidad de dirección dentro de la organización de los proveedores actuara de manera diligente, evitando la incorporación de cláusulas abusivas en sus términos y condiciones;
- g) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente; y,
- h) **Circunstancia agravante especial:** afectación a los intereses difusos de los consumidores, a la cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base³⁷.

135. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados precedentemente, la multa base ascendería a 2 UIT³⁸, a la cual habría que añadir la agravante antes mencionada (30% adicional); resultando como multa final para el señor Marcenaro, respecto de esta cláusula, 2,60 UIT.

C. Cláusula “Separabilidad” –primera oración–

- i) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto vieron vulneradas sus expectativas de no ser colocados en situaciones de desventaja desproporcionada (cláusulas abusivas de ineficacia absoluta), en las que el proveedor podía realizar una interpretación disgregada de sus términos y condiciones en forma perjudicial para el consumidor;
- j) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscaba la imagen de proveedores como Adidas frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían es que el personal con capacidad de dirección dentro de la organización de los proveedores, actuara de manera diligente, evitando la incorporación de cláusulas abusivas en sus términos y condiciones;
- k) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente; y,
- l) **Circunstancia agravante especial:** afectación a los intereses difusos de los consumidores, a la cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base³⁹.

136. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados precedentemente, la multa base ascendería a 2 UIT⁴⁰, a la cual habría que

³⁷ Ver nota al pie 35.

³⁸ Ver nota al pie 36.

³⁹ Ver nota al pie 35.

⁴⁰ Ver nota al pie 36.



añadir la agravante antes mencionada (30% adicional); resultando como multa final para el señor Marcenaro, respecto de esta cláusula, 2,60 UIT.

D. Cláusula “Entrega”

- m) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto vieron vulneradas sus expectativas de no ser colocados en situaciones de desventaja desproporcionada (cláusulas abusivas de ineficacia absoluta), en las que el proveedor podía exceder sus periodos de entrega indiscriminadamente sin derecho de compensación para el consumidor afectado.
- n) **Daño al mercado:** genera un efecto negativo en el mercado, pues menoscaba la imagen de proveedores como Adidas frente a los usuarios, dado que lo mínimo que esperarían es que el personal con capacidad de dirección dentro de la organización de los proveedores actuara de manera diligente, evitando la incorporación de cláusulas abusivas en sus términos y condiciones;
- o) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente; y,
- p) **Circunstancia agravante especial:** afectación a los intereses difusos de los consumidores, a la cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base⁴¹.

137. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados precedentemente, la multa base ascendería a 2 UIT⁴², a la cual habría que añadir la agravante antes mencionada (30% adicional); resultando como multa final para el señor Marcenaro, respecto de esta cláusula, 2,60 UIT.

Sobre el límite legal para la asignación de la multa total al señor Marcenaro

138. Como se ha sustentado anteriormente, el total de las multas a imponer al señor Mont sería 10,40 UIT; sin embargo, el artículo 111° del Código estipula que el máximo posible es cinco (5) UIT para este tipo de casos⁴³, por lo que corresponde reducir proporcionalmente las multas impuestas hasta el máximo legal permitido, de la siguiente forma:

⁴¹ Ver nota al pie 35.

⁴² Ver nota al pie 36.

⁴³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 111°.- Responsabilidad de los administradores.** Excepcionalmente, y atendiendo a la gravedad y naturaleza de la infracción, las personas que ejerzan la dirección, administración o representación del proveedor son responsables solidarios en cuanto participen con dolo o culpa inexcusable en el planeamiento, realización o ejecución de la infracción administrativa. En los casos referidos en el primer párrafo, además de la sanción que, a criterio del Indecopi, corresponde imponer a los infractores, se puede imponer una multa de hasta cinco (5) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) a cada uno de sus representantes legales o a las personas que integran los órganos de dirección o administración según se determine su responsabilidad en las infracciones cometidas.



- Una multa de 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula *“Renuncia de Garantías”*.
- Una multa de 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula *“Limitación de Responsabilidad”*.
- Una multa de 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula *“Separabilidad”* –primera oración–.
- Una multa de 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula *“Entrega”*.

139. Finalmente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG⁴⁴, se requiere al señor Marcenaro el pago espontáneo de las multas impuestas en la presente resolución, sin perjuicio de lo cual se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento de la Unidad de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a Acurea

140. En el presente caso, Acurea solicitó que se le otorgara un porcentaje mayor de la multa a imponerse a Adidas, en comparación con lo determinado por la Comisión (4%).
141. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores⁴⁵ – la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.
142. Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente mencionar que conforme fue expuesto anteriormente, se ha declarado la nulidad del extremo de la denuncia relacionado con la cláusula *“Cambios en los Términos”*; además, de la revisión de la resolución venida en grado se advirtió que el análisis del porcentaje de la multa otorgado a Acurea fue realizado de forma genérica, es decir considerando todas las conductas imputadas; sumado a que, Acurea podría realizar acciones de colaboración que permitan aclarar la responsabilidad de

⁴⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa.** Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

⁴⁵ **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.



ambos denunciados, respecto del extremo declarado nulo y que debe volver a tramitarse; por lo que, esta Sala considera que corresponde a la Comisión, luego de realizar un correcto análisis sobre el extremo que fue declarado nulo, pronunciarse sobre el porcentaje final que sería otorgado a Acurea respecto de las sanciones que correspondan imponerse a Adidas, y la ya impuesta al señor Marcenaro.

Sobre las costas y los costos del procedimiento, y la inscripción en el RIS

143. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante⁴⁶.
144. De otro lado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código⁴⁷, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
145. Considerando que, Adidas no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar los aspectos referidos a la condena al pago de costas y costos, y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TUO de la LPAG, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada respecto de la condena al pago de costas y costos sobre el extremo confirmado como fundado en la presente resolución.
146. Por otro lado, en la medida que esta Sala ha declarado la responsabilidad administrativa del señor Marcenaro por infracción del artículo 111° del Código, corresponde: i) condenar a dicho señor al pago de las costas y los costos del procedimiento a favor de la denunciante, de manera solidaria con Adidas, para cuyo efecto tendrá el mismo plazo de cumplimiento que esta última empresa; y, ii) ordenar la inscripción de dicho señor en el RIS; respecto de los extremos detallados en el acápite respectivo.
147. Asimismo, se indica a los denunciados que deberán presentar ante la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de

⁴⁶ **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)

⁴⁷ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.



las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante, 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 118° del Código. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

Cuestión final

148. Mediante el escrito de fecha 8 de junio de 2023, presentado por Acurea en desarrollo del Expediente 0090-2020/CC2 (Ingreso en Sala 1815-2022/SPC-APELACIÓN), se solicitó, en resumen, que la Sala emita un precedente vinculante de observancia obligatoria respecto a la figura del allanamiento.

149. De forma preliminar, es pertinente mencionar que, si bien dicho escrito no fue presentado en el marco del presente procedimiento, lo cierto es que conforme a lo dispuesto por la cuestión final de la Resolución 1723-2023/SPC-INDECOPI, emitida en el expediente referido en el párrafo precedente, se determinó que en casos futuros en los que sí se haya presentado la figura del allanamiento por parte del denunciado se evaluaría la solicitud contenida en el escrito previamente mencionado, hecho que se ha verificado en el presente caso.

150. Al respecto, se aprecia que el artículo 112° del Código señala lo siguiente:

“Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. (...) Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)

3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.”

151. De lo anterior, se advierte que la redacción de dicho artículo es clara al indicar que, ante un allanamiento del proveedor en las condiciones precisadas, la Administración podrá imponerle una amonestación. En ese sentido, se aprecia que el mismo Código otorga a la Autoridad Administrativa la facultad de elegir si impone una sanción pecuniaria o una amonestación; siendo pertinente precisar que, en todo caso, la elección de la sanción a imponerse queda sujeta a las particularidades del caso concreto (por ejemplo, el daño causado con la conducta infractora y su naturaleza, el tipo de intereses afectados -individuales



o colectivos-, los efectos en el mercado, entre otros), lo cual debe reflejarse de manera clara y suficiente en la motivación expuesta por la Comisión.

152. En ese sentido, siendo que el contenido del artículo 112° del Código no evidencia aspectos dudosos u oscuros que dificulten su aplicación, sino que por el contrario se advierte de forma expresa que se faculta a la Administración a imponer una amonestación en los casos en los que el administrado se hubiera allanado a las pretensiones del consumidor -en las condiciones previstas por ley-, esta Sala considera que no corresponde aprobar un criterio que pueda constituirse como precedente vinculante sobre el particular; en consecuencia, corresponde desestimar el pedido realizado por Acurea.

RESUELVE:

PRIMERO: Denegar la solicitud de informe oral, planteada por Adidas Perú S.A.C.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la excepción de caducidad del procedimiento, alegada por Adidas Perú S.A.C.

TERCERO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 18, que concedió la apelación presentada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash contra la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo referido a la responsabilidad de Adidas Perú S.A.C. por haber incluido en su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Renuncia de Garantías*”; y, en consecuencia, se declara improcedente dicho recurso en tal extremo, por falta de agravio.

CUARTO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 14 -imputación de cargos- y la Resolución 0496-2022/CC2, en los extremos que imputó y se pronunció, respectivamente:

- Sobre hechos no denunciados (declarándolos infundados), referido a que dos (2) cláusulas de los términos y condiciones de la página web -“*Separabilidad*” (segunda oración) y “*Nuestras Ofertas y Precios*” (primera y segunda oración del segundo párrafo)-, eran abusivas.
- Sobre la conducta consistente en que Adidas Perú S.A.C. habría incluido la cláusula abusiva denominada “*Cambios en los Términos*” en los “*Términos y Condiciones de Entrega*” del sitio web, efectuando una calificación jurídica que no era congruente con lo denunciado. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva dictada, la sanción impuesta, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento, el porcentaje de multa otorgado a la denunciante y la inscripción de la proveedora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi. Asimismo, se dispone que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, a la mayor brevedad posible, cumpla con imputar y pronunciarse sobre esta conducta, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.



QUINTO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Adidas Perú S.A.C. por infracción del literal h) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber incluido en los términos y condiciones de su página web una cláusula con carácter abusivo denominada “*Separabilidad*” (primera oración).

SEXTO: Confirmar, modificando fundamentos, la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Adidas Perú S.A.C. por presunta infracción de los literales a) y h) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la cláusula “*Nuestras Ofertas y Precios*” (tercera oración del segundo párrafo), contenida en los términos y condiciones obrantes en la página web de la proveedora, toda vez que dicha cláusula no cuenta con contenido abusivo.

SÉTIMO: Confirmar la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon por presunta infracción del artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de la inclusión de la presunta cláusula abusiva “*Nuestras Ofertas y Precios*” –tercera oración del segundo párrafo–, en los términos y condiciones de su página web.

OCTAVO: Revocar la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon por presunta infracción del artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma por haber permitido la inclusión de las siguientes cláusulas abusivas en los términos y condiciones de la página web de Adidas: a) Renuncia de Garantías; b) Limitación de Responsabilidad; c) Separabilidad –primera oración–; y, d) Entrega.

NOVENO: Confirmar la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que denegó algunas de las medidas correctivas solicitadas por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash, conforme se detalla en los considerandos de la presente resolución.

DÉCIMO: Confirmar la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que ordenó a la proveedora en calidad de medida correctiva, que se abstenga de aplicar la cláusula abusiva “*Separabilidad*” –primera oración–, frente a todos sus usuarios registrados en su portal web.

UNDÉCIMO: Revocar la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash; y, en consecuencia, se dispone que Adidas Perú S.A.C. cumpla con lo siguiente:

- i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá modificar las cláusulas “Renuncia de garantías” y “Separabilidad” –primera oración– de los Términos y Condiciones del Uso del sitio web**, evitando que estas permitan al



- proveedor: (i) excluir o eliminar su responsabilidad o la de sus dependientes respecto de garantizar un sitio web seguro y con información clara, veraz y actualizada; y, (ii) realizar una interpretación disgregada de las cláusulas en perjuicio del consumidor. Para ello, se deberá considerar la fundamentación desarrollada en esta resolución. Finalmente, en el mismo plazo, Adidas Perú S.A.C. remitirá un correo electrónico a todos sus usuarios registrados, informándoles de la modificación.
- ii) Mientras las cláusulas declaradas abusivas no sean modificadas, en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, **Adidas Perú S.A.C. deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web (“www.adidas.pe”) con las siguientes características y contenido: (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:**

*“En cumplimiento de lo ordenado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi mediante la Resolución 1886-2023/SPC-INDECOPI, se informa que las **CLÁUSULAS DENOMINADAS “RENUNCIA DE GARANTÍAS”, “LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD” y “SEPARABILIDAD” (PRIMERA ORACIÓN)** de los Términos y Condiciones de Uso del sitio web y entrega de los productos han sido declaradas **CLÁUSULAS ABUSIVAS**. Por consiguiente, **A LA FECHA, NINGUNA DE ESTAS DISPOSICIONES RESULTA APLICABLE**.*

*En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, **PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0068-2020/CC2**”.*

Este aviso debe ser visible al ingresar a la página principal del sitio web, sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo y deberá estar disponible hasta que se cumpla con modificar las cláusulas.

Asimismo, dentro del plazo mencionado en este punto (tres -3- días hábiles), **Adidas Perú S.A.C. deberá remitir un correo electrónico a todos sus usuarios registrados con el mismo contenido del aviso precitado.**

Es pertinente precisar que, en caso las cláusulas declaradas abusivas sean modificadas antes del plazo señalado en este punto (tres -3- días hábiles), no será necesario publicar este aviso ni remitir los correos electrónicos mencionados en este punto.

Finalmente, se informa a Adidas Perú S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas 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° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

DUODÉCIMO: Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que sancionó a Adidas Perú S.A.C. con una multa de 5 UIT por infracción del literal h) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (cláusula “*Separabilidad*” –primera oración-), toda vez que el análisis esgrimido por



la Comisión contiene una motivación incongruente en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

En consecuencia, se ordena a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 que emita un pronunciamiento sobre la graduación de la sanción, a la mayor brevedad posible, de conformidad con las consideraciones expuestas en la presente resolución.

DÉCIMO TERCERO: Sancionar al señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon con las siguientes multas por infracción del artículo 111° del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

- 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “*Renuncia de Garantías*”.
- 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “*Limitación de Responsabilidad*”.
- 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “*Separabilidad*” –primera oración–.
- 1,25 UIT por haber participado con culpa inexcusable en la inclusión de la cláusula abusiva “*Entrega*”.

DÉCIMO CUARTO: Disponer que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 efectúe el nuevo cálculo del porcentaje final que deberá ser otorgado a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash, respecto de la sanción a imponerse a Adidas Perú S.A.C., y de las sanciones ya impuestas al señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon, de conformidad con las consideraciones expuestas en esta resolución.

DÉCIMO QUINTO: Confirmar la Resolución 0496-2022/CC2, en el extremo que ordenó a Adidas Perú S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento.

DÉCIMO SEXTO: Ordenar al señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon que, de manera solidaria, en los mismos términos dispuestos para Adidas Perú S.A.C., cumpla con el pago de las costas y los costos del procedimiento.

DÉCIMO SÉTIMO: Se informa a los denunciados que deberán presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante 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 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá 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 pago de costas del procedimiento.

DÉCIMO OCTAVO: Dejar por el momento sin efecto la Resolución 0496-2022/CC2, que dispuso la inscripción de Adidas Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1886-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0068-2020/CC2

Sanciones del Indecopi.

DÉCIMO NOVENO: Disponer la inscripción del señor Raúl Alejandro Marcenaro Rouillon en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por las infracciones verificadas en esta instancia.

Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.

HERNANDO MONTOYA ALBERTI
Presidente