

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN 2167-2023/SPC-INDECOPI

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada que
presenta:

Karla Sandra Arones Egoavil

ASESOR:

Karin Paola Manzur Filomeno

Lima, 2025

Informe de Similitud


Yo, MANZUR FILOMENO, KARIN PAOLA, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor/a del Trabajo Académico titulado "INFORME JURÍDICO SOBRE LA RESOLUCIÓN 2167-2023/SPC-INDECOPI", del autor/a ARONES EGOAVIL, KARLA SANDRA, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 28%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 05/06/2025.

- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo Académico, y no se advierten indicios de plagio.

- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 05 de junio del 2025.

<u>MANZUR FILOMENO, KARIN PAOLA</u>	
DNI: <u>10274893</u>	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-9884-4273	

RESUMEN

El presente informe aborda el análisis jurídico de la Resolución N.º 2167-2023/SPC-INDECOPI, expedida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador seguido contra Smartfit Perú S.A.C. La controversia se centra en determinar la validez de una cláusula contractual que exigía la presencialidad del consumidor para la resolución del contrato, en un contexto excepcional como la pandemia del COVID-19 que hizo inviable su cumplimiento. Se examinan los principales problemas jurídicos asociados, tales como la posible naturaleza abusiva de dicha cláusula, la aplicación del artículo 1431 del Código Civil en casos de imposibilidad sobrevenida, la vulneración del principio de idoneidad del servicio, así como los criterios utilizados por la Sala para graduar la sanción administrativa.

A través de un enfoque crítico y sistemático, se argumenta que la cláusula impugnada carece de razonabilidad al exigir condiciones más gravosas que las previstas para otras gestiones contractuales, constituyéndose en una cláusula abusiva. Asimismo, se justifica la inaplicación de dicha cláusula por parte de la autoridad administrativa en virtud del artículo 1431 del Código Civil, que permite la resolución de pleno derecho ante supuestos de imposibilidad objetiva no imputable. Finalmente, se analiza si la conducta del proveedor fue coherente con el principio de idoneidad y si la metodología seguida por la Sala para imponer la sanción respetó los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad, concluyendo que, si bien el resultado sancionador fue moderado, la omisión de aplicar el marco reglamentario específico debió ser debidamente justificada.

Palabras clave

Cláusula abusiva, resolución contractual, imposibilidad sobrevenida, idoneidad del servicio, emergencia sanitaria, protección al consumidor, artículo 1431.

ABSTRACT

This report presents a legal analysis of Resolution No. 2167-2023/SPC-INDECOPI, issued by the Specialized Chamber for Consumer Protection, within the framework of an administrative sanctioning procedure initiated against Smartfit Perú S.A.C. The central issue involves assessing the validity of a contractual clause that required the consumer's physical presence to terminate the contract, in an exceptional context such as the COVID-19 pandemic, which made compliance unfeasible. The report explores the main legal questions arising from the case, including the potentially abusive nature of the clause, the applicability of Article 1431 of the Civil Code in scenarios of supervening impossibility, the violation of the principle of service suitability, and the criteria used by the Chamber to determine the administrative penalty.

Through a critical and systematic approach, the report argues that the disputed clause lacks proportionality, as it imposes a more burdensome requirement compared to other contractual procedures, thereby constituting an abusive clause. It further justifies the administrative authority's decision to disregard the clause by applying Article 1431 of the Civil Code, which allows automatic contract termination in cases of objective and non-attributable impossibility. Lastly, the report evaluates whether the provider's conduct complied with the principle of suitability and whether the Chamber's sanctioning methodology observed the principles of legality, reasonableness, and proportionality—concluding that while the penalty imposed was moderate, the omission to apply the specific regulatory framework should have been properly explained.

Keywords

Abusive clause, contract termination, supervening impossibility, service suitability, health emergency, consumer protection, Article 1431.

ÍNDICE

PRINCIPALES DATOS DEL CASO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Hechos relevantes del caso	6
III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS	10
3.1. Problema principal.....	10
3.2. Problemas secundarios	10
IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A	11
4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios.....	11
4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución.....	13
V. ¿QUÉ ES EL DEBER DE IDONEIDAD?	14
5.1. Definición y marco teórico	14
5.2. Importancia en materia de protección al consumidor	16
5.3. El deber de idoneidad en la prestación de servicios	18
5.4. La idoneidad en la prestación de servicios durante un contexto excepcional como la pandemia de COVID-19.....	19
VI. IMPOSIBILIDAD SOBREVENIDA EN LA PRESTACIÓN: CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR	22
6.1. Concepto y alcances del caso fortuito y fuerza mayor en el derecho peruano.....	22
6.2. La imposibilidad sobrevenida como causa legal de resolución del contrato	23
6.2.1. Interpretación del artículo 1431 del Código Civil.....	25
6.2.2. Naturaleza y efectos de la resolución de pleno derecho	26
6.3. Aplicación de la imposibilidad sobrevenida en contratos de consumo durante la pandemia del COVID-19	27
VII. ANÁLISIS CASO CONCRETO – RESOLUCIÓN 2167-2023/SPC-INDECOPI	28
7.1. Evaluación de la cláusula de presencialidad para la resolución contractual: ¿Una cláusula abusiva?	28
7.2. Justificación de la aplicación del artículo 1431 del Código Civil.....	30
7.3. Análisis de la conducta del proveedor a la luz del principio de idoneidad en el contexto de emergencia sanitaria.....	32

7.4. Evaluación del criterio normativo aplicado para graduar la sanción administrativa	33
VII. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36

PRINCIPALES DATOS DEL CASO

N° EXPEDIENTE	2167-2023/SPC-INDECOPI
ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO	Protección al Consumidor
IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES	-
DEMANDANTE/DENUNCIANTE	Jaime Andrés Enrique Martos Reaño
DEMANDADO/DENUNCIADO	Smartfit Perú S.A.C.
INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL	Sala Especializada en Protección al Consumidor
TERCEROS	-
OTROS	-

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe jurídico tiene como finalidad analizar la Resolución N.º 2167-2023/SPC-INDECOPI, emitida en el marco de un procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor, derivado de la denuncia formulada contra la empresa Smart Fit Perú S.A.C. El objeto de la controversia gira en torno a la imposibilidad de resolver un contrato de membresía durante el periodo de emergencia sanitaria por el COVID-19, a raíz de la exigencia contractual de realizar dicho trámite de forma presencial. Esta situación plantea la necesidad de examinar, desde un enfoque jurídico, si dicha cláusula resulta válida y exigible en un contexto excepcional, así como si la conducta del proveedor vulneró el deber de idoneidad en la prestación del servicio.

El problema jurídico central que motiva este análisis es determinar si resulta jurídicamente válida una cláusula contractual que exige la presencialidad del consumidor para resolver el contrato, en el contexto de una relación de consumo y bajo circunstancias extraordinarias como la pandemia. Esto exige evaluar la razonabilidad y la proporcionalidad de dicha exigencia a la luz de los principios que rigen la contratación en materia de consumo, así como de la normativa aplicable en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

A partir de este problema principal, se identifican diversos aspectos jurídicos que deben ser abordados para comprender la complejidad del caso. En primer lugar, se analizará si la cláusula de presencialidad podría ser calificada como abusiva, al imponer una carga desproporcionada al consumidor, sobre todo considerando que otras obligaciones contractuales eran gestionadas virtualmente. En segundo lugar, se evaluará si el contexto de pandemia generó una imposibilidad sobrevenida que permitiera al consumidor resolver el contrato sin sujeción a la forma pactada, conforme al artículo 1431 del Código Civil. También se examinará la interpretación que realiza la Sala sobre la inaplicación de dicha cláusula y su sustitución por el citado artículo, valorando si ello se justifica jurídicamente en el marco de una relación de consumo.

Otro aspecto fundamental del análisis será la idoneidad en la prestación del servicio. Se determinará si la empresa prestadora del servicio debió adaptar sus canales de atención para garantizar al consumidor una vía efectiva de resolución contractual, considerando que el contexto sanitario impedía razonablemente el cumplimiento de la forma presencial. Finalmente, se abordará la forma en que la autoridad administrativa evaluó y graduó la sanción impuesta, en particular el uso del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor en lugar del Decreto Supremo que regula los criterios sancionadores específicos, a fin de establecer si dicha elección normativa fue jurídicamente adecuada y debidamente motivada.

II. IDENTIFICACIÓN DE LOS HECHOS RELEVANTES

2.1 Antecedentes

El caso se desarrolla en el contexto de una denuncia presentada por el señor Jaime Andrés Enrique Martos Reaño contra Smartfit Perú S.A.C. (Smartfit) por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor. La denuncia se refiere a la supuesta falta de atención a una solicitud de anulación de contrato por parte del consumidor y la continuación del envío de requerimientos de pago, así como la falta de implementación de canales de atención adecuados durante la emergencia sanitaria declarada por la pandemia de COVID-19.

2.2 Hechos relevantes del caso

- **De la denuncia:**

El Sr. Jaime Andrés Enrique Martos Reaño (en adelante, Martos), mediante escrito presentado vía Portal Web del Indecopi con fecha 27 de agosto de 2021 y subsanado el 15 de septiembre de 2021, presenta denuncia en contra de Smartfit Perú S.A.C. (en adelante, Smartfit) ante INDECOPI por presunta

infracción a la Ley N.º 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), solicitando que se inicie Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) en contra de Smartfit y que se impongan medidas correctivas. Ello, por los siguientes argumentos:

- Señala que, el 13 de febrero de 2020, el Sr. Martos suscribió un contrato de membresía con Smartfit Perú con el fin de hacer uso de sus servicios a cambio de una contraprestación mensual de S/ 59.90 y un cobro único de S/ 60.00. como cobro adelantado de la membresía mensual.
- Refiere que, el 15 de marzo de 2020 se publicó el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM y decretó el Estado de Emergencia Nacional declarándose el aislamiento social obligatorio por el brote del COVID-19, y siendo que se tornó imposible hacer uso del servicio contratado, por lo que solicitó mediante correo electrónico darle de baja a su membresía y resolver el contrato; a lo que Smartfit Perú le responde que dicha gestión se podía realizar presentando ante el personal su solicitud de manera presencial.
- Señala que, si bien dicha indicación se encontraba estipulada en el contrato, era claro que como la prestación del servicio era imposible de materializar por causas ajenas ambas partes, también debía brindarse facilidades para la resolución del contrato y la consecuente anulación de la membresía.
- Indica que, pese a que no se prestaba el servicio debido a la emergencia sanitaria, Smartfit continuó requiriendo los pagos mensuales vía correos electrónicos remitidos en los que señalan la imposibilidad de cobro con su tarjeta de crédito.
- Refiere que, Smartfit no cumplió con brindar un servicio idóneo debido a que no implementó un canal adecuado y accesible a los consumidores a fin de dar soluciones a sus necesidades tal como el caso de la solicitud de resolución de contrato.

- **De la Admisión de la denuncia:**

Mediante Resolución N.º 2, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, admite la denuncia a trámite el 19 de noviembre de 2021 y formula cargos contra Smartfit por presuntas infracciones de los artículos 18º y 19º del Código.

- **De los descargos del denunciado:**

Mediante escrito presentado el 02 de marzo de 2022, Smartfit Perú presenta sus descargos, argumentando lo siguiente:

- Manifiesta que la actividad económica del rubro de los gimnasios estuvo detenida desde el 16 de marzo al 10 de diciembre de 2020, inclusive, por lo que puso a disposición inmediata de sus clientes un correo para que se puedan realizar las consultas pertinentes sobre el servicio.
- Indica que, los mensajes que el denunciante escribió a la página “smartfit.pe” en la cuenta de Instagram que tiene dicha empresa, no era el designado por Smartfit para atender los reclamos por los servicios que habían sido congelados por el Estado de Emergencia.
- Manifiesta que, el denunciante tenía pleno conocimiento que la única vía procedimental para solicitar la resolución de su contrato era realizarlo de manera presencial en el gimnasio Smartfit de su preferencia, con lo cual no tendría responsabilidad administrativa objetiva, ya que la idoneidad se respetó en las condiciones ofrecidas y acordadas expresadas en el contrato por el servicio, desde que el denunciante celebró el contrato hasta que Smartfit tuvo que cancelarlo por falta de pago, de acuerdo a los términos y condiciones.
- Refiere que, desde el 16 de marzo al 10 de diciembre de 2020, Smartfit no realizó ningún cobro de manera automática, siendo que recién en el mes de enero de 2021.

- **De la resolución de primera instancia:**

La Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura emite la Resolución 434-2022/CPC-INDECOPI-PIU el 20 de julio de 2022, en la que se decide

declara **infundada** la denuncia contra Smartfit por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

- **De la apelación del denunciante:**

El Sr. Martos apela la mencionada resolución con fecha 31 de agosto de 2022, señalando lo siguiente:

- La falta de consideración de las medidas sanitarias y de inmovilización social obligatoria dictadas por el Covid-19 durante el procedimiento de resolución del contrato de membresía.
- Señala que, todos los contratos regidos por la legislación nacional están sujetos a la cláusula "rebus sic standibus", la cual permite adaptar los términos contractuales cuando las circunstancias cambian, como sucedió debido a la pandemia del Covid-19.
- Indica que, dadas las circunstancias, resultó imposible resolver el contrato según las condiciones acordadas, por lo que cualquier medio de comunicación debió ser válido para resolver el contrato o se debió brindar una solución alternativa.
- Manifiesta que, los correos electrónicos del 16 y 19 de abril de 2020, solicitando la no continuación de la membresía, fueron la única forma accesible de comunicarse con la denunciada debido a las restricciones de movilidad por la pandemia.
- Refiere que, la proveedora no demostró haber informado sobre los medios de comunicación alternativos utilizados para comunicar sobre las membresías congeladas y las cobranzas a todos los clientes.
- Señala que, el comunicado en redes sociales no cumplió con informar adecuadamente sobre los canales de atención, y que no estaba en la obligación de monitorear las redes sociales, ya que no se estableció que fueran un medio válido de comunicación según el contrato acordado, y que la resolución de la Comisión debería ser declarada nula.

- **De la resolución de segunda instancia:**

La Sala Especializada de Protección al Consumidor de Piura emite la Resolución 2167-2023/SPC-INDECOPI (materia de análisis) con fecha 09 de agosto de 2023.

III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS

3.1. Problema principal

¿Resulta jurídicamente válida la cláusula contractual que exige la presencialidad del consumidor para la resolución del contrato, en el contexto de una relación de consumo y durante una situación de emergencia sanitaria como la pandemia del COVID-19 que impide el cumplimiento presencial?

3.2. Problemas secundarios

1. ¿Constituye una cláusula abusiva la exigencia de presencialidad para la resolución del contrato, cuando existen medios más accesibles, como el correo electrónico?
2. ¿Puede un consumidor modificar unilateralmente una cláusula contractual alegando una imposibilidad sobrevenida por caso fortuito o fuerza mayor?
3. ¿Fue correcta la aplicación del artículo 1431 del Código Civil por parte de la Sala, al prescindir de la cláusula de resolución pactada en el contrato?
4. ¿Se vulneró el principio de idoneidad del servicio al no adaptarse los mecanismos contractuales a la situación de emergencia, afectando el derecho del consumidor a resolver el contrato?

5. ¿Fue correcta la aplicación del artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor para graduar la sanción, en lugar del Decreto Supremo que regula los criterios de determinación de multas?

IV. POSICIÓN DEL CANDIDATO/A

4.1 Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios

Desde la perspectiva del derecho de consumo, la cláusula contractual que exige la presencialidad del consumidor para resolver el contrato deviene jurídicamente cuestionable cuando se presenta en un contexto de emergencia sanitaria como la pandemia del COVID-19, que imposibilita el cumplimiento de dicha exigencia. Aunque en condiciones ordinarias podría ser aceptada bajo el marco de la autonomía privada, su aplicación rígida durante una situación de fuerza mayor resulta desproporcionada, pues impone al consumidor una carga excesiva e irrazonable para ejercer un derecho esencial como es la resolución del contrato. Esta situación configura una afectación al equilibrio contractual y al principio de razonabilidad, lo que permite calificar dicha cláusula como abusiva, en virtud de lo establecido en el artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En cuanto a los problemas jurídicos secundarios, se sostiene en primer lugar que la exigencia de presencialidad constituye una cláusula abusiva en tanto impone una condición más gravosa para la resolución del contrato que para otras gestiones contractuales, como las comunicaciones vía correo electrónico, las cuales sí estaban habilitadas. Esta contradicción evidencia un desequilibrio que perjudica al consumidor y limita de forma injustificada el ejercicio de su derecho de desvinculación, en clara contravención del principio de trato justo y de la buena fe contractual.

Respecto a la posibilidad de modificar unilateralmente una cláusula contractual por parte del consumidor, cabe precisar que si bien la regla general impide tal modificación, ello admite excepciones en contextos extraordinarios. En los

supuestos de imposibilidad material sobrevenida por caso fortuito o fuerza mayor, el consumidor puede válidamente invocar los principios de equidad y razonabilidad para solicitar la inaplicación de una cláusula cuyo cumplimiento ha devenido imposible. Esta situación no implica una modificación arbitraria del contrato, sino una adecuación excepcional conforme al artículo 1431 del Código Civil, el cual dispone que el contrato se resuelve de pleno derecho cuando la prestación se vuelve imposible sin culpa de las partes.

En esa línea, la decisión de la Sala de aplicar directamente el artículo 1431 del Código Civil resulta jurídicamente adecuada. La aplicación de esta norma supletoria se justifica ante la evidencia de un caso de fuerza mayor que imposibilitó el cumplimiento de la prestación y que, además, dejó sin efecto práctico la cláusula contractual de resolución presencial. La inaplicación de dicha cláusula no supone una intromisión indebida en la autonomía de la voluntad, sino una interpretación coherente con la realidad fáctica del caso y con el principio de protección al consumidor.

Por otro lado, debe considerarse que la falta de adaptación de los canales contractuales durante la pandemia vulneró el principio de idoneidad del servicio. Este principio exige que la prestación se realice de acuerdo con las condiciones ofrecidas y con las expectativas legítimas del consumidor. La ausencia de alternativas virtuales para gestionar la resolución del contrato, en un contexto en que la presencialidad era inviable, configura un incumplimiento que afectó directamente el derecho del consumidor a ejercer su voluntad resolutoria.

Finalmente, en lo que respecta a la graduación de la sanción, si bien la Sala aplicó el artículo 112 del Código de Protección y Defensa del Consumidor para determinar la multa, debió justificar de manera más explícita por qué no aplicó el Decreto Supremo que regula criterios específicos de cuantificación. La utilización del artículo 112 es jurídicamente válida, pero la omisión del decreto reglamentario podría generar dudas respecto a la coherencia y predictibilidad del régimen sancionador, especialmente si no se explicitan las razones que justifican su inaplicación. Por tanto, si bien la sanción fue moderada y razonable en su

cuantía, hubiera sido recomendable una mayor fundamentación respecto a la norma aplicable para garantizar seguridad jurídica.

4.2 Posición individual sobre el fallo de la resolución

En relación con el fallo contenido en la Resolución N.º 2167-2023/SPC-INDECOPI, considero que la decisión adoptada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor fue jurídicamente adecuada y se encuentra alineada con los principios que rigen el derecho de consumo en el Perú, particularmente el principio de idoneidad, la buena fe y la equidad contractual.

Desde mi perspectiva, la Sala acertó al declarar fundada la imputación respecto de la falta de implementación de canales idóneos de atención al consumidor durante la emergencia sanitaria, toda vez que, conforme al artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, la idoneidad no puede ser entendida de forma estática, sino que debe adaptarse a las condiciones excepcionales en que se presta el servicio. En ese sentido, resultaba irrazonable exigir presencialidad para ejercer un derecho esencial como la resolución contractual, cuando el proveedor reconocía la validez del correo electrónico para otras gestiones contractuales.

Asimismo, considero correcta la aplicación del artículo 1431 del Código Civil como fundamento supletorio para la resolución del contrato, en tanto se verificó una imposibilidad objetiva sobrevenida que hacía inaplicable la cláusula de presencialidad. Este enfoque permitió evitar una formalización innecesaria sobre la modificación contractual y privilegió una lectura teleológica del contrato, basada en la protección del consumidor y el principio de razonabilidad.

No obstante, mantengo una observación crítica respecto a la justificación del criterio normativo aplicado para graduar la sanción. Si bien el resultado fue razonable en cuanto a la cuantía (una UIT), se debió justificar con mayor claridad por que la Sala por aplicar el artículo 112 del Código de Protección y Defensa

del Consumidor en lugar del Decreto Supremo N.º 030-2021-PCM, que establece criterios técnicos específicos para tal fin.

V. ¿QUÉ ES EL DEBER DE IDONEIDAD?

5.1. Definición y marco teórico

El deber de idoneidad de acuerdo con lo expuesto en el artículo 18 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se define como **“la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”**. (Subrayado y resaltado nuestro). En este sentido, el deber de idoneidad implica que los productos o servicios ofertados satisfagan las expectativas que un consumidor razonable tendría al adquirir el producto o al recibir el servicio.

Desde una perspectiva teórica, el deber de idoneidad se evalúa a través de dos componentes principales: las características intrínsecas del producto o servicio y las expectativas razonables del consumidor. Este estándar busca garantizar que los productos y servicios ofrecidos en el mercado sean adecuados para los fines previstos y cumplan con las expectativas creadas en el consumidor.

Para ello es importante partir de que más allá de las críticas que se le hace al concepto de consumidor razonable en nuestro contexto peruano, desarrollaré el presente artículo en función a lo que es esperaría minimamente un consumidor razonable. Este estándar de conducta tiene como fundamento “(...) formar consumidores cuidadosos y responsables, que se informen y tomen las precauciones adecuadas antes de hacer una decisión de consumo (...)” (Espinoza, 2004, p. 310). La idoneidad, por tanto, no solo se refiere a la calidad intrínseca del producto o servicio, sino también a la adecuación de estos para

satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor en el contexto específico en el que se realiza la transacción.

Una vez aclarado ello, Bullard señala que “para determinar si el proveedor cumplió con sus obligaciones, se construye un modelo de idoneidad que se compara con lo que el consumidor recibió. Si lo que recibió es menos que el modelo no hay idoneidad y entonces hay responsabilidad del proveedor” (2010, p. 14). Con este modelo se garantizaría que los productos y servicios ofrecidos sean adecuados para satisfacer el propósito para el cual fueron adquiridos.

El deber de idoneidad también actúa como un mecanismo de protección contra la asimetría informativa, que es común en las relaciones de consumo. La asimetría informativa ocurre cuando una de las partes, generalmente el proveedor, posee más información sobre el producto o servicio que la otra parte, el consumidor. Este desequilibrio puede llevar a situaciones de desventaja para el consumidor, que puede tomar decisiones basadas en información incompleta o inexacta. Por ello, uno de los objetivos del deber de idoneidad es mitigar esta asimetría, asegurando que los consumidores reciban información clara, veraz y suficiente para tomar decisiones informadas.

Otro aspecto fundamental del deber de idoneidad es su relación con la previsibilidad y la confianza en el mercado. Los consumidores deben poder confiar en que los productos y servicios que adquieren cumplirán con sus expectativas razonables, lo que a su vez fomenta un entorno de consumo saludable y estable. La previsibilidad reduce la incertidumbre y el riesgo asociado a las transacciones comerciales, lo cual es esencial para el funcionamiento eficiente del mercado.

En conclusión, el deber de idoneidad es un pilar fundamental en la protección del consumidor, que garantiza que los productos y servicios ofrecidos en el mercado cumplan con las expectativas razonables de los consumidores y sean adecuados para los fines previstos. Este deber promueve la transparencia, la

equidad y la confianza en las relaciones de consumo, asegurando que los derechos de los consumidores sean respetados y protegidos de manera efectiva. La implementación y cumplimiento de este deber es crucial para el funcionamiento eficiente y justo del mercado, beneficiando tanto a los consumidores como a los proveedores.

5.2. Importancia en materia de protección al consumidor

El deber de idoneidad es una piedra angular en el ámbito del derecho del consumidor, ya que asegura que los productos y servicios ofrecidos cumplan con las expectativas razonables de los consumidores. Tal es así que, cuando un proveedor ofrece un producto o servicio, el consumidor deposita su confianza en que lo que se le ha prometido será lo que efectivamente recibirá. Si un producto o servicio no cumple con lo prometido, el consumidor puede sufrir daños económicos, pérdida de tiempo y frustración. Este principio es fundamental para establecer un equilibrio justo entre consumidores y proveedores, mitigando las desigualdades inherentes en las relaciones de consumo.

Esto en función de la asimetría informativa en la que se sitúan las partes en una relación de consumo. Ello ha sido puesto en relieve al reconocerse que “la protección al consumidor se basa en la asimetría informativa existente entre los proveedores y consumidores” (Rodríguez, 2008, p. 115). En efecto, en muchos casos, los consumidores no tienen el mismo nivel de conocimiento que los proveedores sobre los productos o servicios que están comprando. Esto puede llevar a decisiones de consumo mal informadas y, en última instancia, perjudiciales para el consumidor. Al asegurar que los productos y servicios cumplan con las expectativas razonables, la idoneidad ayuda a nivelar el campo de juego, proporcionando a los consumidores la información y la seguridad que necesitan para tomar decisiones informadas. Cabe mencionar que ello no se busca eliminar por completo, sino que se intenta mitigar.

Siendo así, el propósito de proporcionar información relevante es reducir en la medida de lo posible dicha brecha. De esta manera, el consumidor puede acceder a la información crucial que necesita para realizar una transacción de manera informada y consciente (Supo & Bazán, 2020, p. 73-74). En este sentido, uno de los aspectos fundamentales del deber de idoneidad es tratar de minimizar la asimetría informativa, asegurando que los consumidores reciban (realidad reflejada) lo que fue ofrecido (realidad ofrecida). Siendo ello así, desde la perspectiva de un consumidor razonable, este es aquel que espera que los bienes adquiridos funcionen correctamente y que los servicios contratados se presten de manera competente. Siguiendo esta línea, cabe hacer una precisión acerca de la noción de consumidor razonable, siendo así, “es el que actúa con diligencia ordinaria, el que busca, se informa, compara y elige; de lo contrario (...) se estaría promoviendo consumidores irresponsables”. (Roca & Céspedes, 2011, p. 502).

La idoneidad también es crucial porque actúa como un mecanismo de transparencia y responsabilidad en las prácticas comerciales. Al obligar a los proveedores a cumplir con las expectativas razonables de los consumidores, se reduce el riesgo de prácticas engañosas. Esto es especialmente importante en mercados donde la información asimétrica puede perjudicar gravemente a los consumidores.

Asimismo, la previsibilidad que aporta el deber de idoneidad a las relaciones de consumo es fundamental. Los consumidores pueden confiar en que lo que compran será adecuado para sus necesidades, lo que disminuye la incertidumbre y el riesgo asociado a las transacciones comerciales. Esta confianza es esencial para el funcionamiento eficiente de los mercados, ya que facilita las transacciones y promueve un entorno de consumo saludable que beneficie a todos los consumidores.

En síntesis, el deber de idoneidad es fundamental para la protección del consumidor, ya que garantiza la calidad y adecuación de los productos y

servicios, reduce la asimetría informativa y fortalece la confianza y eficiencia del mercado. La implementación efectiva de este principio es crucial para asegurar que los derechos de los consumidores sean respetados y protegidos en todo momento, contribuyendo así a un mercado más justo y equitativo.

5.3. El deber de idoneidad en la prestación de servicios

El deber de idoneidad en la prestación de servicios es un principio fundamental en el derecho del consumidor, que impone a los proveedores la obligación de garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con las expectativas razonables de los consumidores y sean adecuados para los fines previstos. Este principio no solo se aplica a los bienes tangibles, sino también a los servicios, asegurando que estos se realicen de manera competente, profesional y conforme a las promesas hechas durante la contratación.

En el ámbito de los servicios, la idoneidad se evalúa en términos de calidad, eficiencia y adecuación. Los consumidores esperan que los servicios contratados se realicen de manera efectiva y satisfactoria, cumpliendo con las especificaciones y estándares previamente establecidos. Esto es especialmente relevante en servicios que impactan directamente la calidad de vida de las personas, como los servicios de salud, educación, transporte y otros servicios esenciales.

Un aspecto crucial del deber de idoneidad es la necesidad de que los proveedores comuniquen claramente las características del servicio ofrecido. Esto incluye detalles sobre el alcance del servicio, las condiciones de entrega, los plazos y cualquier otra información relevante que permita al consumidor tomar una decisión informada. La falta de información adecuada puede generar expectativas incorrectas y llevar a situaciones de insatisfacción y conflicto.

Aunado a ello, Supo & Bazán, manifiesta que es fundamental que el servicio brindado por el proveedor incluya información sobre cómo el consumidor puede

salir de la relación contractual. Un consumidor razonable esperaría que esta información le sea proporcionada de manera clara y accesible (2020, p. 77). Esto claramente no solo abarca los términos y condiciones para la resolución del contrato, sino también los procedimientos específicos que deben seguirse para resolver el contrato. Es así que, la normativa de protección al consumidor refuerza la idea de que los proveedores deben facilitar el acceso a la información de resolución de contratos, garantizando que no existan obstáculos significativos para los consumidores que deseen finalizar sus relaciones contractuales.

En por ello que, el deber de idoneidad en la prestación de servicios es esencial para garantizar que los consumidores reciban servicios de calidad que cumplan con sus expectativas razonables. Este principio protege a los consumidores de prácticas desleales, asegura la responsabilidad de los proveedores y promueve la confianza en las relaciones de consumo. La implementación efectiva del deber de idoneidad es crucial para mantener la integridad y eficiencia del mercado, especialmente en tiempos de crisis o cambios significativos. Esto último va a ser explicado en el siguiente punto a tratar.

5.4. La idoneidad en la prestación de servicios durante un contexto excepcional como la pandemia de COVID-19.

La pandemia de COVID-19 ha presentado desafíos sin precedentes para todos los sectores de la economía, incluyendo la prestación de servicios. Esta crisis sanitaria ha obligado a los proveedores a adaptarse rápidamente a nuevas realidades y restricciones, afectando significativamente la capacidad de cumplir con sus obligaciones contractuales. Antes bien, es importante precisar que se parte de la idea de que siendo una situación excepcional estamos frente a un hecho irresistible tanto para el consumidor como para los proveedores (Del Villar, 2020, p. 3).

Durante esta crisis sanitaria, el concepto de idoneidad en la prestación de servicios ha cobrado una relevancia aún mayor, ya que las condiciones

excepcionales han exigido que los proveedores adapten sus prácticas para satisfacer las necesidades de los consumidores en circunstancias extraordinarias. En un contexto de emergencia sanitaria, el deber de idoneidad no solo implica que los servicios deben cumplir con los estándares habituales de calidad y eficiencia, sino que también deben ajustarse a las nuevas realidades impuestas por la crisis.

Esto significa que los proveedores deben ser flexibles y proactivos en la adaptación de sus servicios, con lo cual se debe analizar si la obligación de entregar una cosa o servicio era irresistible o si se puede cumplir de forma alternativa a pesar de las restricciones y limitaciones impuestas por la pandemia, y si no se puede cumplir entonces se suspende el cumplimiento (Barrientos, 2020, p.3).

La pandemia ha demostrado que la capacidad de adaptación es crucial para mantener la idoneidad en la prestación de servicios. Los proveedores han tenido que implementar cambios rápidos y significativos en sus operaciones para cumplir con las nuevas normativas sanitarias y de seguridad, así como para responder a las cambiantes demandas y expectativas de los consumidores. Por ejemplo, muchos servicios que tradicionalmente se prestaban de manera presencial han tenido que trasladarse al ámbito digital, utilizando herramientas tecnológicas para continuar atendiendo a sus clientes.

Además, la comunicación clara y efectiva se ha convertido en un aspecto vital de la idoneidad durante la pandemia. Como consecuencia de ello, según lo expone Barrientos, “surgen nuevos deberes para los proveedores, consistentes en: fortalecer los canales de comunicación (...)”. (2020, p. 4). Esto es así, toda vez que los consumidores necesitan ser informados de manera precisa y oportuna sobre cualquier cambio en la prestación de servicios, incluyendo modificaciones en los horarios de atención, nuevas políticas de cancelación o reembolso, y medidas de seguridad implementadas. Esta transparencia no solo

ayuda a gestionar las expectativas de los consumidores, sino que también fortalece la confianza en los proveedores.

En este mismo sentido, un elemento esencial que ha cobrado mayor importancia durante la emergencia sanitaria es la capacidad de los proveedores para facilitar la resolución de contratos. En situaciones donde las restricciones impiden la prestación de servicios, los consumidores deben tener acceso a información clara sobre cómo cancelar o modificar sus contratos. Un consumidor razonable esperaría que esta información sea accesible y comprensible, permitiéndole tomar decisiones informadas sobre la continuación o terminación del servicio. La falta de esta información puede llevar a malentendidos y dificultades para el consumidor al intentar resolver el contrato.

La normativa de protección al consumidor juega un papel crucial en la garantía de la idoneidad durante una emergencia sanitaria. Las autoridades deben vigilar que los proveedores cumplan con sus obligaciones y que los derechos de los consumidores sean respetados, incluso en circunstancias excepcionales. Esto incluye asegurar que cualquier ajuste en la prestación de servicios debido a la pandemia se realice de manera justa y equitativa. Si un consumidor desea cancelar su membresía debido a circunstancias imprevistas como la pandemia de COVID-19, debe ser capaz de entender fácilmente cómo hacerlo sin enfrentarse a barreras innecesarias.

Durante la pandemia, ha sido crucial que los proveedores implementen canales adecuados para la atención al cliente, adaptados a las restricciones impuestas por la crisis sanitaria. Esto incluye la habilitación de plataformas digitales para la comunicación, el soporte técnico y la gestión de consultas y reclamos. La implementación de estos canales no solo permite a los consumidores acceder a los servicios de manera más conveniente, sino que también asegura que puedan resolver cualquier problema o inquietud de manera eficiente.

En conclusión, la pandemia de COVID-19 ha resaltado la importancia del deber de idoneidad en la prestación de servicios, desafiando a los proveedores a adaptarse y responder a las necesidades de los consumidores en un contexto excepcional. Mantener la calidad, la eficiencia y la adecuación de los servicios, junto con una comunicación clara y efectiva y la facilidad para resolver contratos, son aspectos cruciales para proteger los derechos de los consumidores y mantener la confianza en las relaciones de consumo.

VI. IMPOSIBILIDAD SOBREVENIDA EN LA PRESTACIÓN: CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

6.1. Concepto y alcances del caso fortuito y fuerza mayor en el derecho peruano

En el derecho peruano, el artículo 1315 del Código Civil define el caso fortuito o fuerza mayor como la causa no imputable, consistente en un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, que impide la ejecución de la obligación o determina su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso. Esta disposición establece que, ante la ocurrencia de tales eventos, el deudor queda exonerado de responsabilidad por el incumplimiento de la obligación, siempre que no exista estipulación en contrario.

La doctrina peruana ha profundizado en la interpretación de estas figuras. Espinoza Espinoza (2004) sostiene que el caso fortuito y la fuerza mayor son eventos que, por su naturaleza extraordinaria, imprevisible e irresistible, escapan al control del deudor y, por tanto, interrumpen el nexo causal entre la conducta del deudor y el daño producido, exonerándolo de responsabilidad civil. Además, señala que estos eventos deben ser externos al ámbito de control del deudor y no atribuibles a su conducta (2004, p. 310).

Por su parte, Castillo Freyre (2018) indica que, aunque el Código Civil utiliza los términos caso fortuito y fuerza mayor de manera indistinta, la jurisprudencia y la

doctrina han establecido distinciones basadas en el origen del evento: el caso fortuito se refiere a hechos de la naturaleza, mientras que la fuerza mayor se relaciona con actos humanos. No obstante, ambos comparten las características de ser extraordinarios, imprevisibles e irresistibles (Castillo Freyre, 2018, pp. 141-142).

En el ámbito internacional, la doctrina reconoce que la fuerza mayor puede ser invocada como una cláusula contractual o como un principio general del derecho. En este sentido, se ha señalado que la fuerza mayor es un evento que, al ser ajeno a la voluntad de las partes y cumplir con los requisitos de imprevisibilidad e irresistibilidad, impide el cumplimiento de las obligaciones contractuales sin que ello genere responsabilidad para el deudor (Castro Ruiz, 2015, p. 453). Así, el caso fortuito y la fuerza mayor en el derecho peruano son causas eximentes de responsabilidad que operan cuando un evento extraordinario, imprevisible e irresistible impide el cumplimiento de una obligación.

6.2. La imposibilidad sobrevenida como causa legal de resolución del contrato

El artículo 1431 del Código Civil peruano establece que el contrato se resuelve de pleno derecho “cuando la prestación de una de las partes deviene imposible por causa no imputable”. Esta norma recoge uno de los principios fundamentales del derecho de obligaciones: la extinción de los vínculos contractuales por imposibilidad objetiva sobrevenida. La finalidad de esta disposición es evitar que una parte quede obligada a cumplir una prestación cuando ello se ha tornado material o jurídicamente inviable por causas ajenas a su voluntad.

Para que opere esta figura, deben cumplirse ciertos requisitos fundamentales. En primer lugar, la imposibilidad debe ser objetiva, es decir, debe afectar la naturaleza misma de la prestación. No basta con que el cumplimiento se haya tornado más oneroso o dificultoso; debe tratarse de una imposibilidad absoluta y definitiva. En segundo lugar, esta imposibilidad debe ser sobrevenida, es decir,

posterior al nacimiento de la obligación. Finalmente, la causa debe ser ajena a la conducta de las partes, lo cual excluye los supuestos de culpa o dolo (Espinoza, 2004, p. 314).

En la doctrina nacional, se señala que esta norma refleja una solución justa para situaciones en las que el cumplimiento se ha tornado irrealizable por eventos imprevisibles, como puede ser una pandemia, un desastre natural o una intervención legal de fuerza mayor (Espinoza, 2004, p. 316). A su vez, Osterling Parodi sostiene que esta disposición debe interpretarse conforme al principio de buena fe, evitando que una parte quede vinculada a un contrato cuyo objeto ha desaparecido o se ha frustrado de manera irremediable (2003, p. 397).

Durante la emergencia sanitaria por el COVID-19, la imposibilidad sobrevenida cobró especial relevancia como fundamento para la resolución de contratos de servicios continuos. Tal fue el caso objeto de análisis, esto es, la Resolución N.º 2167-2023/SPC-INDECOPI, donde se debatió si el consumidor podía resolver válidamente el contrato de membresía de un gimnasio cuya cláusula exigía la presencialidad. En ese contexto, la Sala consideró que la pandemia configuraba una causa objetiva e imprevisible que imposibilitaba al consumidor ejercer su derecho de resolución según los términos pactados, lo cual justificaba la aplicación del artículo 1431 del Código Civil, situación que será analizada en los apartados siguientes.

Ahora bien, como se ha mencionado precedentemente, la fuerza mayor no solo exime de responsabilidad, sino que puede operar como causa de resolución del contrato si la prestación deviene jurídicamente imposible. Añade que esta imposibilidad debe evaluarse en función del equilibrio entre las partes, evitando la imposición de cargas excesivas en contextos de emergencia (Barchi, 2020, p. 128). En suma, la imposibilidad sobrevenida constituye una causa legal autónoma de resolución contractual, cuya aplicación debe sustentarse en criterios de razonabilidad, equidad y buena fe.

6.2.1. Interpretación del artículo 1431 del Código Civil

El artículo 1431 del Código Civil peruano establece que, en los contratos con prestaciones recíprocas, si la prestación a cargo de una de las partes deviene imposible sin culpa de los contratantes, el contrato queda resuelto de pleno derecho. En este caso, el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido. Esta disposición refleja la aplicación de la teoría del riesgo en las relaciones contractuales, asignando al deudor el riesgo de la imposibilidad sobrevenida de la prestación, salvo pacto en contrario.

Según Osterling Parodi y Castillo Freyre, el artículo 1431 recoge como regla central el principio "periculum est debitoris", es decir, que el riesgo de pérdida de la contraprestación corresponde al deudor de la prestación que ha devenido imposible (2012, p. 3). Esto implica que, aunque el deudor quede liberado de su obligación debido a la imposibilidad sobrevenida sin culpa, pierde el derecho a exigir la contraprestación pactada.

Por su parte, Barchi Velaochaga señala que la imposibilidad sobrevenida sin culpa de las partes extingue la obligación del deudor y, en consecuencia, el contrato queda resuelto de pleno derecho. El autor destaca que esta solución legislativa busca equilibrar las prestaciones en los contratos sinalagmáticos, evitando que una parte se beneficie injustamente cuando la otra no puede cumplir por causas ajenas a su voluntad (2012, p. 237).

Además, la norma permite que las partes acuerden que el riesgo esté a cargo del acreedor, lo que refleja la autonomía de la voluntad en la asignación del riesgo contractual. Esta posibilidad contractual es coherente con el principio de libertad de contratación y permite adaptar las relaciones contractuales a las necesidades y particularidades de cada caso (Osterling & Castillo, 2012, p. 4).ⁱ

En consecuencia, el artículo 1431 del Código Civil peruano establece una regla general sobre la asignación del riesgo en caso de imposibilidad sobrevenida sin

culpa, asignándolo al deudor, pero permite que las partes pacten una distribución diferente del riesgo.

6.2.2. Naturaleza y efectos de la resolución de pleno derecho

La resolución de pleno derecho, prevista en el artículo 1431 del Código Civil peruano, constituye una forma automática de extinción del contrato que opera cuando la prestación de una de las partes se torna objetivamente imposible por causa no imputable. A diferencia de otras formas de resolución que requieren intervención judicial o notificación expresa, esta figura produce efectos ipso iure, sin necesidad de declaración previa, desde el momento en que se verifica la imposibilidad de la prestación. En este sentido, el contrato pierde su funcionalidad, ya que una de las partes no puede cumplir y la otra ya no tiene sentido en mantener su obligación. Por ello, se considera que esta forma de resolución tiene una naturaleza declarativa más que constitutiva, pues la extinción no es producto de una voluntad externa, sino del propio hecho impeditivo.

Como bien explica Castillo Freyre, la resolución de pleno derecho no requiere una manifestación de voluntad formal por parte del acreedor ni una acción judicial, sino que opera automáticamente en cuanto se configura la imposibilidad sobrevenida conforme al estándar legal (Castillo Freyre, 2001, p. 154). Esta característica tiene importantes implicancias prácticas, en especial en contextos de urgencia como una emergencia sanitaria, donde las demoras judiciales harían inviable una respuesta eficaz.

En cuanto a sus efectos, el deudor queda exonerado de su obligación y pierde el derecho a la contraprestación. Asimismo, si hubiera recibido algún pago o adelanto, debe restituirlo, conforme a lo dispuesto en el propio artículo 1431. Ello responde a la lógica del principio de correlatividad de las prestaciones en los

contratos sinalagmáticos: si una parte ya no puede cumplir, no puede conservar el beneficio de la otra.

Barchi Velaochaga resalta que esta regla busca restablecer el equilibrio contractual interrumpido por el evento imprevisible, evitando que una parte resulte perjudicada por hechos ajenos a su control y que la otra obtenga un enriquecimiento injusto (, p. 127). Así, la resolución de pleno derecho actúa como un corrector del contrato en escenarios excepcionales, preservando el principio de equidad.

Finalmente, es importante precisar que, si bien esta forma de resolución opera de manera automática, ello no impide que las partes puedan acudir a la vía judicial para solicitar la declaración formal de la extinción, especialmente cuando existen controversias respecto a si la imposibilidad fue real o imputable. En tal caso, el proceso cumple una función declarativa y aclaratoria, pero no es condición para la eficacia de la resolución misma.

6.3. Aplicación de la imposibilidad sobrevenida en contratos de consumo durante la pandemia del COVID-19

La pandemia del COVID-19 constituyó un evento extraordinario, imprevisible e irresistible que afectó de manera masiva la ejecución de múltiples relaciones jurídicas, incluidas aquellas derivadas de contratos de consumo. En este contexto, el principio de imposibilidad sobrevenida cobró especial relevancia para analizar si ciertas obligaciones podían o no exigirse, y si, en consecuencia, correspondía la resolución de los contratos sin culpa de las partes, conforme al artículo 1431 del Código Civil peruano.

En los contratos de consumo, donde existe una relación asimétrica entre proveedor y consumidor, la aplicación de la figura de la imposibilidad sobrevenida requiere una interpretación orientada a la protección de la parte más débil. Esto se ve reforzado por el principio de idoneidad del servicio (artículo 19

del Código de Protección y Defensa del Consumidor), que exige que la prestación corresponda no solo a lo pactado, sino también a las legítimas expectativas del consumidor según las circunstancias del caso.

En este sentido, como sostiene Barchi Velaochaga, la pandemia puede constituir un supuesto típico de fuerza mayor que torne objetivamente imposible la ejecución de la prestación, afectando la causa misma del contrato y justificando su resolución automática (2020, p. 127). Esta imposibilidad se evidenció, por ejemplo, en servicios de gimnasio, espectáculos, academias o agencias de viaje, que fueron suspendidos por disposición gubernamental. En tales casos, el consumidor no podía recibir la contraprestación y, por tanto, no tenía sentido mantener vigente el contrato. Además, como advierte Monroy Gálvez, en contextos de emergencia como el generado por el COVID-19, las autoridades deben aplicar con flexibilidad los principios del derecho privado, dando prioridad al equilibrio y la buena fe contractual por encima de formalismos rígidos que, en condiciones normales, serían exigibles (2003, p. 460).

En suma, la pandemia del COVID-19 no solo reveló la fragilidad de ciertas relaciones contractuales, sino que obligó a reinterpretar el régimen jurídico de los contratos de consumo a la luz de la imposibilidad sobrevenida. En este escenario, la aplicación del artículo 1431 del Código Civil sirvió como fundamento para proteger al consumidor frente a condiciones contractuales que, aunque válidas inicialmente, se tornaron inaplicables o desproporcionadas a causa del contexto sanitario.

VII. ANÁLISIS CASO CONCRETO – RESOLUCIÓN 2167-2023/SPC-INDECOPI

7.1. Evaluación de la cláusula de presencialidad para la resolución contractual: ¿Una cláusula abusiva?

La cláusula contractual que exige al consumidor acudir de manera presencial a un local de Smart Fit para ejercer su derecho a resolver el contrato de membresía plantea serios cuestionamientos desde la perspectiva del derecho de consumo, particularmente cuando se analiza su aplicación en un contexto extraordinario como la emergencia sanitaria por COVID-19. Si bien en condiciones normales podría considerarse una cláusula válida dentro del marco de la autonomía privada, su exigencia durante un periodo de restricciones a la movilidad constituye, en términos sustanciales, una barrera irrazonable para el ejercicio de un derecho básico del consumidor: desvincularse del contrato.

En este caso, la relación de consumo estaba mediada por canales de atención electrónicos para la mayoría de gestiones, tales como pagos, atención al cliente o consultas generales. Sin embargo, para la resolución contractual, se estableció de forma rígida la necesidad de un procedimiento presencial con 30 días de anticipación. Esta contradicción interna en el diseño del contrato evidencia una carga desproporcionada para el consumidor y un tratamiento asimétrico respecto al proveedor. Como lo ha señalado Hurtado Pozo, este tipo de cláusulas puede considerarse abusivo cuando impone condiciones desproporcionadas o desequilibradas que dificultan el ejercicio de los derechos del consumidor (2013, p. 121).

Desde la óptica legal, el artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor tipifica como cláusulas abusivas aquellas disposiciones contractuales que, sin justificación objetiva, colocan al consumidor en una posición de desventaja o limitan sus derechos esenciales. En este caso, la cláusula de presencialidad, en tanto obliga exclusivamente al consumidor a realizar un acto material (acercarse físicamente a una sede) para ejercer su derecho a resolver el contrato, mientras que todas las demás comunicaciones contractuales –incluidas notificaciones de cobros y obligaciones– eran permitidas por medios digitales, genera un evidente tratamiento desigual e injustificado.

Como afirma Llerena Velarde , en contextos de fuerza mayor o emergencia nacional, las empresas proveedoras tienen la obligación de adaptar sus procesos y flexibilizar sus mecanismos de atención para evitar un impacto negativo en los derechos de los consumidores (2020, p. 64). No hacerlo, como ocurrió en el caso de Smart Fit, supone una conducta omisiva que agrava la vulnerabilidad del usuario, más aún cuando la prestación del servicio se encontraba suspendida o limitada.

Por tanto, la cláusula que exige la resolución presencial debe ser calificada como abusiva, no solo por la rigidez de su redacción, sino por el hecho de que desconoce el principio de adecuación de la prestación a las circunstancias. Este principio, intrínsecamente ligado al concepto de idoneidad en el servicio, exige que el proveedor adopte todas las medidas necesarias para garantizar que el consumidor pueda ejercer sus derechos contractuales de forma efectiva, incluso en escenarios excepcionales.

En conclusión, la exigencia de presencialidad en el contrato de membresía de Smart Fit deviene jurídicamente inviable en el contexto de la pandemia, por cuanto impone al consumidor una carga excesiva e injustificada. Su aplicación literal en tales condiciones vulnera no solo el equilibrio contractual, sino también el principio de buena fe y los estándares mínimos de protección del consumidor reconocidos en el ordenamiento jurídico peruano.

7.2. Justificación de la aplicación del artículo 1431 del Código Civil

El artículo 1431 del Código Civil peruano establece que *“cuando la prestación de una de las partes se hace imposible por causa no imputable a ella, el contrato queda resuelto de pleno derecho”*. Esta disposición reconoce un mecanismo de extinción automática de las obligaciones contractuales ante la concurrencia de una imposibilidad sobrevenida objetiva, definitiva y no imputable, constituyendo

una excepción al principio de fuerza obligatoria de los contratos (*pacta sunt servanda*).

En el caso examinado, la Sala aplica esta norma para justificar la invalidez de la cláusula que exigía la presencialidad del consumidor para la resolución del contrato, y considera que, ante la imposibilidad material de cumplir con dicha exigencia, el contrato debe entenderse resuelto de pleno derecho. Esta interpretación resulta jurídicamente razonable si se parte del hecho de que el consumidor no podía ejercer su derecho de resolución conforme a las condiciones inicialmente pactadas debido a la situación de emergencia sanitaria. La presencialidad requerida era inviable por las restricciones impuestas por el Estado, por lo que la exigencia contractual devino jurídicamente inejecutable. En palabras de Espinoza Espinoza, “la imposibilidad debe ser objetiva, es decir, que ningún sujeto pueda ejecutar la prestación, y debe estar fuera del control de las partes” (2004, p. 310).

Adicionalmente, como ha señalado Osterling Parodi, la imposibilidad sobrevenida no solo afecta el cumplimiento de la obligación en sí, sino que priva de sentido a la permanencia del vínculo contractual cuando la causa del contrato desaparece por razones externas, lo que justifica su resolución sin necesidad de declaración judicial (2003, p. 468). Este criterio resulta aplicable al presente caso, donde el objeto del contrato —el acceso a instalaciones deportivas— quedó suspendido por un largo periodo, tornándose carente de utilidad para el consumidor.

La Sala, al optar por la aplicación del artículo 1431, evita entrar en la discusión sobre la modificación unilateral del contrato, lo que hubiera exigido examinar la validez de la cláusula bajo criterios de razonabilidad o abuso. En cambio, parte de la constatación fáctica de una imposibilidad sobrevenida que justificó la extinción del vínculo obligacional.

Por lo tanto, el razonamiento de la Sala al aplicar el artículo 1431 no debe ser entendido como una modificación arbitraria de la cláusula pactada, sino como el reconocimiento de que un hecho sobreviniente, ajeno a la voluntad de las partes, imposibilitó la ejecución de la obligación principal y de la condición de resolución (la presencialidad). En este sentido, la aplicación del artículo 1431 es adecuada no solo desde una perspectiva civil, sino también desde el enfoque del derecho del consumidor, que impone al proveedor el deber de no colocar barreras irrazonables para el ejercicio de derechos esenciales del consumidor.

En consecuencia, la interpretación de la Sala es jurídicamente razonable y compatible con el principio de equidad contractual, pues reconoce que la prestación se tornó imposible por causa no imputable y, por tanto, el contrato debía extinguirse sin mayor formalidad.

7.3. Análisis de la conducta del proveedor a la luz del principio de idoneidad en el contexto de emergencia sanitaria

Como se ha desarrollado a profundidad líneas arriba, el principio de idoneidad constituye uno de los pilares fundamentales del régimen de protección al consumidor en el ordenamiento jurídico peruano. Conforme al artículo 18° del Código, este principio impone al proveedor la obligación de que los productos o servicios ofrecidos no solo cumplan con lo pactado expresamente, sino que también satisfagan las expectativas razonables del consumidor en función de la naturaleza del bien o servicio, el entorno de prestación y las condiciones sociales en las que se ejecuta el contrato.

Durante la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, se alteraron de manera sustancial las condiciones normales de ejecución contractual. La imposición de restricciones a la movilidad, el cierre de locales comerciales y la suspensión de actividades presenciales generaron una situación en la que los proveedores no podían exigir a los consumidores el cumplimiento de condiciones de prestación concebidas para tiempos ordinarios.

En este escenario, la respuesta del proveedor debía ajustarse razonablemente al nuevo contexto, garantizando mecanismos alternativos para la atención de solicitudes esenciales como la resolución del contrato.

En el caso concreto, Smartfit mantuvo como única vía para la resolución contractual la presencia física del consumidor en sus instalaciones, pese a que dicha exigencia se tornó materialmente inviable. Esta omisión revela una falta de adecuación operativa que contraviene el principio de idoneidad. Como sostiene Carlos Cárdenas Quirós, “la idoneidad en la prestación de servicios implica la adaptación del proveedor a las condiciones contextuales que afectan al consumidor, especialmente cuando estas han sido provocadas por situaciones extraordinarias y generalizadas” (2015, p. 247).

Más aún, el contrato de membresía con Smartfit establecía que todas las demás comunicaciones —facturación, requerimientos de pago, avisos— se realizarían a través del correo electrónico, lo que evidencia que el canal virtual era reconocido como válido y funcional para efectos contractuales. No existe, por tanto, justificación razonable para exigir presencialidad en la única gestión crítica para el consumidor: su desvinculación del contrato. Esta exigencia adicional, sin una finalidad legítima ni proporcional, representa un desequilibrio contractual contrario al trato justo y a la buena fe.

En suma, la falta de adaptación por parte del proveedor a las restricciones impuestas por la pandemia —cuando resultaba razonable y técnicamente posible habilitar canales alternativos para resolver el contrato— configura una vulneración al principio de idoneidad.

7.4. Evaluación del criterio normativo aplicado para graduar la sanción administrativa

En el marco del procedimiento sancionador seguido contra la empresa Smart Fit, la Resolución N.º 2167-2023/SPC-INDECOPI declaró fundada una de las

imputaciones formuladas por la Secretaría Técnica: la referida a la falta de implementación de canales adecuados de atención al consumidor en el contexto de la pandemia. Como consecuencia, la Sala impuso una multa ascendente a una (1) UIT. No obstante, el análisis del criterio normativo utilizado para determinar dicha sanción revela aspectos problemáticos que merecen especial atención.

En efecto, la Sala optó por aplicar el artículo 112 del Código, que establece los criterios generales para la graduación de sanciones administrativas —como la gravedad del hecho, el beneficio ilícito, la reincidencia, la conducta procesal, entre otros—. Sin embargo, no fundamentó por qué no aplicó el Decreto Supremo N.º 030-2021-PCM, reglamento específico que fija parámetros técnicos y detallados para cuantificar las sanciones en esta materia, norma que fue expedida precisamente para reducir la discrecionalidad y arbitrariedad en la imposición de multas.

Cabe recordar que, conforme al principio de legalidad sancionadora —reconocido en el artículo 230 de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General—, las autoridades deben aplicar no solo las disposiciones legales, sino también las normas reglamentarias vigentes, especialmente si estas contienen criterios específicos que sustituyen estándares amplios o abiertos. En consecuencia, la omisión de aplicar el Decreto Supremo sin motivación expresa puede considerarse un déficit de fundamentación normativa, que afecta los principios de predictibilidad, proporcionalidad y seguridad jurídica.

No obstante, debe reconocerse que la sanción impuesta fue razonable en cuanto a su cuantía, dada la naturaleza leve de la infracción y la ausencia de daño relevante a derechos fundamentales del consumidor como la salud o la integridad. En ese sentido, aunque jurídicamente discutible, la multa resulta materialmente proporcional y no arbitraria en términos cuantitativos.

Por tanto, lo que debió hacer la Sala fue aplicar el Decreto Supremo N.º 030-2021-PCM como norma principal, y en caso de vacíos o supuestos no previstos, recurrir supletoriamente al artículo 112 del Código. Esta integración normativa habría fortalecido la validez del acto sancionador, garantizando su concordancia con los principios de legalidad, motivación suficiente y proporcionalidad, pilares del derecho administrativo sancionador.

VII. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La cláusula contractual que exigía la presencialidad del consumidor para resolver el contrato de membresía resulta jurídicamente desproporcionada y abusiva, en tanto impuso una carga adicional injustificada al consumidor, especialmente durante un contexto excepcional como la pandemia del COVID-19, contraviniendo el artículo 50 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- La Sala Especializada en Protección al Consumidor actuó conforme a derecho al aplicar el artículo 1431 del Código Civil, al reconocer la existencia de una imposibilidad sobrevenida objetiva y no imputable que justificaba la resolución automática del contrato, sin necesidad de acudir a la formalidad de la cláusula presencial pactada.
- La conducta del proveedor vulneró el principio de idoneidad en la prestación del servicio, al no adaptar los canales contractuales de atención durante la pandemia. Esta omisión limitó el ejercicio de derechos básicos del consumidor, como la desvinculación contractual, lo que resultó incompatible con los estándares mínimos de razonabilidad y buena fe en relaciones de consumo.
- Si bien la multa impuesta a la empresa fue razonable en su cuantía (1 UIT), la Sala no justificó debidamente la inaplicación del Decreto Supremo N.º 030-2021-PCM, optando por aplicar directamente el artículo 112 del Código. Esta omisión de fundamentación afecta los principios de legalidad y predictibilidad en materia sancionadora.

BIBLIOGRAFÍA

- Barchi Velaochaga, L. (2020). *Reflexiones jurídicas en tiempos del COVID-19: La fuerza mayor se hizo viral*. *Ius et Praxis*, (50–51), 123–130. Universidad de Lima. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2020.n50-51.5035>
- Barrientos Camus, F. (2020). *Emergencia sanitaria producida por el COVID-19: ¿caso fortuito en el derecho del consumo?* Análisis Regulatorio N.º 3, Centro de Derecho Regulatorio y Empresa, Universidad del Desarrollo, 1–6. <https://derecho.udd.cl/cdre/analisis-regulatorio-no3/>
- Bullard González, A. (2010). *¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario*. *Revista de la Competencia y de la Propiedad Intelectual*, (10), 5–58.
- Cárdenas Quirós, C. (2015). *La protección del consumidor en el Perú: aspectos constitucionales y administrativos*. *Revista Derecho PUCP*, (75), 239–258. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201502.008>
- Castillo Freyre, M. (2001). *Contratos: Teoría general y parte general*. Lima: Palestra Editores.
- Castillo Freyre, M. (2018). *Contratos: Parte general* (2.ª ed.). Lima: Palestra Editores.
- Castro Ruiz, M. (2015). *La fuerza mayor y el caso fortuito en la contratación internacional*. *Revista de Derecho Privado*, (63), 445–460. <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/full/10.7440/rdprivado63.2015.15>
- Del Villar Montt, L. (2020). *Suspensión de plazos para ejercer garantías legales, voluntarias y de satisfacción por los consumidores durante la*

- crisis sanitaria derivada del COVID-19*. Documento de discusión N.º 3. Centro de Derecho Regulatorio y Empresa, Universidad del Desarrollo.
- Espinoza Espinoza, J. (2004). *Derecho de las obligaciones* (2.ª ed.). Lima: Gaceta Jurídica.
 - Hurtado Pozo, J. (2013). *Manual de derecho de los contratos*. Lima: Palestra Editores.
 - Llerena Velarde, M. (2020). *Protección del consumidor en tiempos de COVID-19: reflexiones sobre canales de atención*. Revista de Derecho & Sociedad, (55), 61–70. PUCP.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22369>
 - Monroy Gálvez, J. (2003). *Contratos en contextos de crisis: interpretación y adecuación de las obligaciones*. Revista Peruana de Derecho Civil, (13), 449–470.
 - Osterling Parodi, F. (2003). *Derecho civil: Parte general* (Tomo I). Lima: Fondo Editorial de la PUCP.
 - Osterling Parodi, F., & Castillo Freyre, M. (2012). *Comentarios al Código Civil: Tomo VI. Contratos*. Lima: Gaceta Jurídica.
 - Rodríguez, L. (2008). *Relaciones de consumo y asimetría informativa*. Revista Ius et Veritas, (37), 110–125.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/15512>
 - Roca, S., & Céspedes, E. (2011). *La ley y las prácticas de protección al consumidor en Perú*. Gestión y Política Pública, 20(2), 485–522.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792011000200008

- Supo, C., & Bazán, J. (2020). *El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor*. *Revista de Derecho Forseti*, 8(12), 69–94.
<https://www.enfoquederecho.com/2021/03/04/el-deber-de-idoneidad-en-las-relaciones-de-consumo/>





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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JAIME ANDRÉS ENRIQUE MARTOS REAÑO

DENUNCIADA : SMARTFIT PERÚ S.A.C.

MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO

ACTIVIDAD : GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, en los extremos que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit Perú S.A.C.; y, en consecuencia, se declaran fundadas la mismas. Esta decisión se adopta porque a) No brindó atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante; y, b) No comunicó al denunciante los canales de atención implementados en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID –19.*

Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit Perú S.A.C. Esta decisión se adopta porque no remitió requerimientos de pago al denunciante cuando esta no brindó sus servicios durante la suspensión de sus actividades durante el Estado de Emergencia por el Covid-19.

SANCIONES:

- **6,89 UIT por no haber brindado atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante.**
- **1 UIT por no haber puesto en conocimiento del denunciante los canales de atención en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID–19.**

Lima, 9 de agosto de 2023

ANTECEDENTES

1. El 28 de agosto de 2021, subsanado con escrito del 15 de setiembre de 2021, el señor Jaime Andrés Enrique Martos Reaño –el señor Martos– denunció a Smartfit Perú S.A.C.¹ –Smartfit– por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –el Código–.
2. Con Resolución 2 del 19 de noviembre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura –la Secretaría Técnica de la Comisión– admitió a trámite la denuncia contra Smartfit por presuntas infracciones de los artículos 18° y 19° del Código, imputándosele a título de cargo lo siguiente:
 - i) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no habría brindado atención a la solicitud de gestión efectuada por el

¹ R.U.C. 20600597940 con domicilio fiscal ubicado en Av. Petit Thouars Nro. 5356 Int. 4006, Lima – Lima – Miraflores. M-SPC-13/1B 1/20



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

- señor Martos mediante correo electrónico del 16 de abril de 2020 consistente en anular el contrato suscrito el 13 de febrero de 2020.
- ii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que habría continuado remitiendo requerimientos de pago al señor Martos pese a que el 16 de abril de 2020 solicitó la resolución del contrato suscrito el 13 de febrero de 2020.
 - iii) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que habría continuado remitiendo requerimientos de pago al señor Martos pese a que no brindaron de manera efectiva el servicio contratado el 13 de febrero de 2020 debido a las disposiciones establecidas por ley debido a la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19.
 - iv) Presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que habría implementado canales de atención idóneos en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 a fin de atender la solicitud de anulación de contrato efectuado por el señor Martos.
3. El 2 de marzo de 2022, Smartfit presentó sus descargos.
 4. El 6 de julio de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción 103-2022/CPC-INDECOPI-PIU –IFI–, otorgándole a las partes el plazo de cinco (5) días hábiles para que presentaran sus observaciones; sin embargo, ninguna de las partes presentó las mismas.
 5. El 20 de julio de 2022, la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura emitió –la Comisión– la Resolución 434-2022/CPC-INDECOPI-PIU, a través de la cual decidió lo siguiente:
 - i) Declarar infundada la denuncia contra Smartfit, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que no habría brindado atención a la solicitud de gestión efectuada por el señor Martos mediante correo electrónico del 16 de abril de 2020 consistente en anular el contrato suscrito el 13 de febrero de 2020 y como consecuencia de ello le habría continuado remitiendo requerimientos de pago toda vez que, no se acreditó a qué correos se habría remitido dicha solicitud. Asimismo, corresponde precisar que la Comisión decidió unir en solo una las imputaciones i) y ii) expresadas en el considerando 2 en este acto procedimental.
 - ii) Declarar infundada la denuncia contra Smartfit, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto no quedó acreditado que habría continuado remitiendo requerimientos de pago al señor Martos pese a que no brindaron de manera efectiva el servicio contratado el 13 de febrero de 2020 debido a las disposiciones establecidas por ley debido a la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 toda vez que, los cobros se realizaron en el 2021 cuando el gimnasio contaba con autorización del Gobierno para funcionar nuevamente.
 - iii) Declarar infundada la denuncia contra Smartfit, por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que sí



- habría implementado canales de atención idóneos en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 a fin de atender la solicitud de anulación de contrato efectuado por el señor Martos.
- iv) Declarar improcedente la solicitud de medida correctiva y de liquidación de costas y costas presentada por el señor Martos, por resultar accesorias al pronunciamiento principal.
6. El 31 de agosto de 2022, el señor Martos apeló la Resolución 434-2022/CPC-INDECOPI-PIU, manifestando, entre otros, lo siguiente:
- i) Que, careció de toda razón y objetividad que la Comisión haya procedido a solicitar la resolución del contrato de membresía apersonándose a cualquiera de las sedes de la denunciada sin considerar las medidas sanitarias y de inmovilización social obligatoria decretadas por el Covid-19.
- ii) Que, todo contrato regulado por la legislación nacional se encontraba sujeto a la cláusula "*rebus sic standibus*", la cual implicaba que los contratos que habían sido celebrados en un contexto determinado pudieran adaptar sus términos cuando las circunstancias hubieran cambiado, afectando las condiciones y obligaciones inicialmente pactadas entre las partes, tal como lo sucedido en el contrato suscrito el 13 de febrero de 2020 debido a la pandemia del Covid-19.
- iii) Que, en tales circunstancias, resultó imposible resolver el contrato según las condiciones acordadas; por lo que cualquier medio de comunicación con la denunciada debió ser válido para los fines de la resolución del contrato o, en su defecto, debió brindarse una solución alternativa para resolver el contrato distinta a la que se había dado en el momento de la celebración del contrato.
- iv) Que, la única forma de probar esos hechos fue a través de los correos electrónicos del 16 y 19 de abril de 2020, con los cuales se solicitó la no continuación de la membresía; asimismo, debía considerarse que ello sucedió cuando la libertad de tránsito estaba restringida, y ese fue el único medio accesible para comunicarse con la denunciada.
- v) Que, pese a que la proveedora alegó haber enviado correos masivos el 16 de marzo de 2020 e informado mediante sus redes sociales sobre las membresías congeladas y las cobranzas a todos sus clientes, no demostró haberle informado sobre estos medios y su uso.
- vi) Que, el comunicado difundido en redes sociales no fue suficiente para proporcionar una adecuada información sobre los canales de atención. Además, no estaba obligado a revisar las redes sociales ni se acordó que dicho medio sería utilizado como canal de comunicación según el contrato suscrito el 13 de febrero de 2020.
- vii) Que, la resolución venida en grado sea declarada nula y, por consiguiente, fundada.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la ampliación de denuncia

7. En su recurso de apelación, el denunciante manifestó que la proveedora habría cambiado unilateralmente las condiciones del contrato al limitar el periodo en el cual se podría realizar la solicitud de resolución del mismo, condicionándolo a cuando el Estado levantara las medidas de emergencia, lo cual constituyó una vulneración de lo establecido en el artículo 1361° del Código Civil.
8. Respecto a lo señalado, esta Sala considera que dicho argumento está enfocado a cuestionar hechos diferentes a los inicialmente denunciados; asimismo, este alegato fue presentado con posterioridad al ingreso de la denuncia.
9. Cabe destacar que, de acuerdo al artículo 428° del Código Procesal Civil², norma de aplicación supletoria a los procedimientos administrativos, la parte denunciante puede ampliar los cargos o hechos denunciados siempre que la resolución de admisión a trámite de la denuncia aún no haya sido notificada a la parte denunciada; sin embargo, esto no ha ocurrido en el caso, dado que los hechos invocados por el denunciante recién fueron puestos en conocimiento de la autoridad en la segunda instancia y luego de que el denunciado ya había sido notificado con la resolución de imputación de cargos.
10. Por lo expuesto, corresponde desestimar el alegato presentado en el escrito de apelación presentado por el señor Martos, ya que solo resulta posible ampliar la denuncia hasta antes de la notificación de la resolución de imputación de cargos.

Sobre el deber de idoneidad

11. El artículo 18° del Código³ define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que

² **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 428°.- Modificación y ampliación de la demanda.** El demandante puede modificar la demanda antes que ésta sea notificada. Puede, también, ampliar la cuantía de lo pretendido si antes de la sentencia vencieran nuevos plazos o cuotas originadas en la misma relación obligacional, siempre que en la demanda se haya reservado tal derecho. A este efecto, se consideran comunes a la ampliación los trámites precedentes y se tramitará únicamente con un traslado a la otra parte. Iguales derechos de modificación y ampliación tiene el demandado que formula reconvencción.

³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 18°.- Idoneidad.** Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.



efectivamente recibe, en función a la naturaleza de estos, las condiciones acordadas y a la normatividad que rige su prestación. Asimismo, el artículo 19° del Código establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado⁴.

12. El referido supuesto de responsabilidad en la actuación de la denunciada le impone a éste la carga procesal de sustentar y probar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio colocado en el mercado, debido a la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, corresponderá al consumidor evidenciar la existencia de un defecto en el producto o servicio vendido, luego de lo cual el proveedor deberá probar que dicho defecto no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código⁵.

A. Sobre la solicitud de gestión de resolución del contrato

13. En este extremo de su denuncia, el señor Martos denunció que el 16 de abril de 2020 solicitó la anulación del contrato celebrado con la denunciada el 13 de febrero de 2020, y el 19 de abril del mismo año envió una solicitud reiterativa, pero no fue atendido. Ante esto, el 20 de abril de 2020, se comunicó a través del perfil de *Instagram* "*smartfitpe*" de la denunciada solicitando la baja total de su membresía adquirida el 13 de febrero de 2020 a lo cual, en respuesta, la proveedora informó que las membresías se encontraban congeladas desde el 16 de abril de 2020, sin efectuar cobros a partir de esa fecha; además, le indicó que, al finalizar la medida decretada por el Gobierno, si deseaba continuar con su solicitud, deberá hacerlo de forma presencial.
14. En sus descargos, la denunciada afirmó que no recibió los correos del 16 y 19 de abril de 2020, por lo que presupuso que el denunciante envió un correo a la dirección electrónica de los correos automáticos de cobro fallido de mensualidad. También argumentó que las capturas de pantalla de los

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

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

⁴ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 19°.- Obligación de los proveedores.** El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

⁵ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 104°.- Responsabilidad administrativa del proveedor.** El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado. El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado. En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18°.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

supuestos correos remitidos por el denunciante no mostraban la dirección de destino, por lo que la solicitud se habría realizado a través de correos y medios no oficiales ni ofrecidos por Smartfit. Además, según lo pactado, la resolución del contrato solo podía hacerse de forma presencial en cualquiera de sus locales.

15. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada por el señor Martos contra Smartfit por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto se demostró que no habría brindado atención a la solicitud de gestión efectuada por el señor Martos mediante correo electrónico del 16 de abril de 2020 consistente en anular el contrato suscrito el 13 de febrero de 2020 y, como consecuencia de ello, le habría continuado remitiendo requerimientos de pago toda vez que, no se acreditó a qué correos se habría remitido dicha solicitud.
16. A efectos de determinar la responsabilidad administrativa de la denunciada, corresponde determinar si Smartfit atendió la referida solicitud de gestión; esto es, ejecutando la solicitud del consumidor o comunicando su negativa justificada a dicho pedido.
17. Si bien no es posible determinar a qué dirección de correo electrónico se remitió la solicitud de resolver el contrato –no se aprecia el destinatario–, lo cierto es que el señor Martos, adicionalmente, envió un mensaje al perfil de *Instagram* de la denunciada el 20 de abril de 2020, comunicándole y reiterando su solicitud de gestión de anulación del contrato, obteniendo por parte de Smartfit una respuesta que se limitó a informar sobre el estado de las cuentas, los pagos mensuales y a partir de qué momento podría resolverse el contrato.
18. Esto quiere decir que Smartfit sí tuvo conocimiento de la solicitud del denunciante. Sobre esto último, aun cuando la proveedora argumentó que dicho canal no era oficial para la gestión de estas solicitudes, lo cierto es que, de igual forma, atendió al consumidor por dicho medio. En otras palabras, el proveedor habría, mediante tal acto, validado como idóneo el medio utilizado. Además, de la lectura integral del contrato, se aprecia que no se especificaron canales de atención exclusivos para estas peticiones. Por tanto, corresponde desestimar los alegatos de Smartfit en este extremo.
19. Por otro lado, debe considerarse que los hechos ocurrieron durante la pandemia del Covid-19. En ese contexto, se promulgó el Decreto Supremo 044-2020-PCM, que declaró el Estado de Emergencia Nacional debido a las graves circunstancias causadas por el brote de COVID-19, a través del cual se estableció la suspensión del acceso al público a diversos locales y establecimientos, incluidos los gimnasios. Por lo tanto, se deduce que la falta de cumplimiento del contrato en cuestión fue provocada por una causa de fuerza mayor que no es imputable a ninguna de las partes contractuales.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

20. Respecto a lo anterior, el artículo 1431° del Código Civil –garantía legal– establece lo siguiente: *“En los contratos con prestaciones recíprocas, si la prestación a cargo de una de las partes deviene imposible sin culpa de los contratantes, el contrato queda resuelto de pleno derecho. En este caso, el deudor liberado pierde el derecho a la contraprestación y debe restituir lo que ha recibido. Empero, las partes pueden convenir en que el riesgo esté a cargo del acreedor”*.
21. De lo citado, se desprende que, ante la imposibilidad de la prestación sin culpa de las partes contratantes, como sucedió en el presente caso, el contrato queda resuelto de pleno derecho.
22. En ese sentido, siendo que en el presente caso se ha determinado que la responsabilidad por la imposibilidad de ejecutar la prestación no resulta atribuible a las partes contratantes, Smartfit debió proceder con atender favorablemente la solicitud de anulación del contrato celebrado el 13 de febrero de 2020, conforme a lo dispuesto el artículo 1431° del Código Civil.
23. Cabe precisar que la cláusula que condiciona la resolución del contrato a la concurrencia a cualquiera de sus locales solo es aplicable para casos en los que el consumidor busca resolver el contrato por razones diferentes a las del presente caso (imposibilidad de cumplir con la prestación).
24. Finalmente, según se observa del escrito del 2 de marzo de 2022 presentado por la denunciada, esta le remitió requerimientos de pago en los meses de marzo y abril del año 2021, lo cual no correspondía al haberse resuelto el contrato de pleno derecho. Cabe precisar que no nos estamos pronunciando sobre la existencia de requerimientos de pago durante la época en que no se pudo prestar el servicio, lo cual será analizado en el próximo acápite.
25. Bajo tales consideraciones, se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit por infracción a los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Esta decisión se adopta porque no habría brindado atención a la solicitud de gestión efectuada por el señor Martos consistente en anular el contrato suscrito y, como consecuencia de ello, le continuó remitiendo requerimientos de pago.
- B. Sobre los requerimientos de pago remitidos, pese a que Smartfit no brindó el servicio durante el Estado de Emergencia por el Covid-19
26. En este extremo de su denuncia, el señor Martos manifestó que Smartfit habría continuado remitiendo requerimientos de pago pese a que la denunciada no pudo ofrecer el servicio contratado debido a las restricciones impuestas por la Emergencia Sanitaria declarada por el Covid-19. Para demostrar ello, el



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

denunciante presentó capturas de pantalla de los correos electrónicos mediante los cuales se le comunicó los cobros fallidos por concepto de mensualidad.

27. En sus descargos, Smartfit afirmó que, desde el 16 de abril de 2020 hasta el 10 de diciembre del mismo año, no se efectuaron cobros automáticos; asimismo, agregó que fue a partir del 10 de enero de 2021 retomó los términos y condiciones del Contrato y realizó los cobros correspondientes. Según indicó, esto se debió a la Resolución Ministerial 407-2020-PRODUCE⁶, que permitió a los gimnasios reanudar sus actividades económicas.
28. La Comisión declaró infundada la denuncia contra Smartfit por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, toda vez que no se demostró que habría remitido requerimientos de pago al denunciante durante el año 2020, pese a que no brindó el servicio contratado debido a la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19.
29. De la revisión de los medios probatorios, se verificó que los requerimientos de pago corresponden al período comprendido entre el 13 de febrero de 2021 al 12 de abril de 2021, cuando los gimnasios ya tenían autorización para reanudar sus actividades según la Resolución Ministerial 407-2020-PRODUCE. Por otro lado, es importante destacar que el señor Martos afirmó que estos requerimientos se realizaron durante el período en que Smartfit no brindaba su servicio, es decir, desde el 16 de marzo hasta el 10 de diciembre de 2020; sin embargo, de los medios probatorios presentados por ambas partes, no se observa que Smartfit haya enviado requerimientos de pago al señor Martos durante ese periodo de tiempo.
30. En ese sentido, de las pruebas presentadas en el expediente, se advierte que Smartfit no envió requerimientos de pago al denunciante cuando suspendió sus servicios durante el Estado de Emergencia por el Covid-19; es decir, desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 10 de diciembre del mismo año, sino efectuó las mismas cuando contaba con autorización del Gobierno para funcionar nuevamente (lo cual, según se concluyó en el acápite anterior, no correspondía al haberse resuelto el contrato de pleno derecho).
31. Bajo tales consideraciones, corresponde confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código. Esta

⁶ **RESOLUCIÓN MINISTERIAL 407-2020-PRODUCE PROMULGADA EL 8 DE DICIEMBRE DE 2020, QUE APRUEBA EL PROTOCOLO SANITARIO DE OPERACIÓN ANTE EL COVID-19 DEL SECTOR PRODUCCIÓN PARA EL REINICIO GRADUAL Y PROGRESIVO DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE OTROS SERVICIOS DE ARTE, ENTRETENIMIENTO Y ESPARCIMIENTO, DE LA FASE 4 DE LA "REANUDACIÓN DE ACTIVIDADES", EN MATERIA DE GIMNASIOS CON AFORO AL 40%. Artículo 1.- Aprobación de Protocolo Sanitario Sectorial.** Apruébase el Protocolo Sanitario de operación ante el COVID-19 del Sector Producción para el reinicio gradual y progresivo de actividades económicas de otros servicios de arte, entretenimiento y esparcimiento, de la Fase 4 de la "Reanudación de Actividades", en materia de Gimnasios con aforo al 40%, que como anexo forma parte de la presente Resolución Ministerial.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 2167-2023/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPÍ-PIU

decisión se adopta porque no remitió requerimientos de pago al denunciante cuando suspendió sus servicios durante el Estado de Emergencia por el Covid-19; es decir, desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 10 de diciembre del mismo año, sino efectuó las mismas cuando contaba con autorización del Gobierno para funcionar nuevamente.

C. Sobre la implementación de canales idóneos en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid-19

32. En este extremo de su denuncia, el señor Martos manifestó que Smartfit no habría implementado canales de atención idóneos en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Covid-19 a fin de atender su solicitud de resolución de contrato.
33. En sus descargos, Smartfit manifestó que el denunciante no logró demostrar la falta de implementación de canales de atención idóneos para dicho contexto. Para efectos de demostrar que sí los implementó, señaló que ofreció a los consumidores hasta tres (3) canales oficiales de atención distintos y también brindó el correo electrónico “sac@smartfit.com.pe”, el cual fue difundido a través del perfil oficial de la denunciada en la red social *Facebook* apenas se declaró el Estado de Emergencia por el Covid-19. A modo de precisión, indicó que estos canales fueron informados a los correos electrónicos de sus clientes y que difundió masivamente en redes sociales que suspenderían la atención de todos los locales que operan bajo su nombre comercial.
34. La Comisión declaró fundada la denuncia contra Smartfit por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, en tanto sí habría implementado canales de atención idóneos en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 a fin de atender la solicitud de anulación de contrato efectuado por el señor Martos.
35. Al respecto, es pertinente tener en cuenta lo dispuesto por el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General -en adelante, TUO de la LPAG-⁷, el mismo que precisa que corresponde a los administrados aportar las pruebas que consideren pertinentes a efectos de sustentar sus alegaciones. Además, señala que la actuación de las partes debe ceñirse a la norma que regula la carga de la prueba, donde se distinguen dos (2) etapas de análisis al momento de verificar la ocurrencia de una infracción al Código⁸.

⁷ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019 Artículo 173.- Carga de la prueba** (...) 173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones. (...)

⁸ Dichas etapas son las siguientes: a) **acreditación del defecto**, el consumidor debe acreditar la existencia del defecto en el bien o servicio materia de la relación de consumo entablada; b) **atribución del defecto**, una vez acreditado el defecto, se invierte la carga de la prueba y corresponde al proveedor demostrar que el mismo no le es imputable.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

36. De la revisión de los medios probatorios, se corroboró que, en efecto, los canales de atención fueron implementados por la proveedora; no obstante, Smartfit no ha presentado medio probatorio que demuestre haber trasladado dicha información al denunciante. En ese sentido, no está probado que el denunciante pudo conocer oportunamente los canales adecuados para comunicar su solicitud de resolución de contrato a la proveedora durante la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19.
37. Asimismo, en el contrato celebrado no se estipuló que las redes sociales serían el medio para transmitir información al denunciante. Por lo tanto, el señor Martos no estaba obligado a revisar las publicaciones de la denunciada en sus redes sociales.
38. Bajo tales consideraciones, se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit por infracción a los artículos 18° y 19° del Código; y, en consecuencia, se declara fundada en parte la misma. Esta decisión se adopta porque, si bien se implementaron canales de atención en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19, estos no fueron puestos en conocimiento del señor Martos.

Sobre las medidas correctivas

39. El artículo 114° del Código 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 complementarias⁹. Así, las medidas correctivas reparadoras tienen por objeto resarcir las consecuencias patrimoniales directas e indirectas ocasionadas por la infracción administrativa, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro¹⁰.

⁹ **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.

¹⁰ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.**- **Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado. b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento. c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas. d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia: (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses. (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada. e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado. f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

40. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG¹¹, 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.
41. En su denuncia, el señor Martos solicitó en calidad de medida correctiva se ordene a Smartfit aceptar la resolución del contrato celebrado el 13 de febrero de 2020. No obstante, debe precisarse que no es posible atender su petición, toda vez que el Indecopi no es competente para resolver un contrato. Sin perjuicio de ello, este Colegiado estima pertinente dictaminar medidas correctivas por las infracciones a los artículos 18° y 19° del Código.
42. En el caso concreto, la Sala revocó el pronunciamiento de la Comisión en los extremos que se probó que Smartfit no brindó atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante; y, no implementó canales de atención idóneos en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 a fin de atender la solicitud de anulación de contrato efectuado por el denunciante.
43. En ese sentido, en atención a lo expuesto en los considerandos anteriores, este Colegiado considera pertinente dictar –de oficio– medidas correctivas respecto de las conductas sancionadas. En ese sentido, **en el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución:**
- i) Smartfit atienda la solicitud de gestión de resolución del contrato celebrado el 13 de febrero de 2020 presentada el 20 de abril de 2020 por el señor Martos, debiendo tener en cuenta, para tales efectos, los fundamentos expresados en la presente resolución; y que,
 - ii) Smartfit, en lo sucesivo, ante coyunturas iguales o similares a la acontecida en este caso, además de implementar canales de atención adecuados para atender la solicitud de los consumidores, cumpla con informarles de manera adecuada.
44. Se ordena a Smartfit que presente los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenada, ante la Comisión, en el

11

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.



plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (quince -15- días hábiles, contado desde el día de siguiente de notificada la presente resolución); bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código¹². De otro lado, se informa al 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-INDECOPI¹³.

Sobre la graduación de las sanciones

45. 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 resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia, en adelante, el Decreto Supremo, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia, 14 de junio de 2021.
46. Habiéndose determinado la responsabilidad de Smartfit por no haber brindado atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante; y, por no haber comunicado la implementación de los canales de atención idóneos en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el

¹² **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos.** Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

¹³ **DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares.** 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.
40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutivo que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.
40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutivo procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.
40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutivo debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.



COVID-19 a fin de atender la solicitud de resolución de contrato efectuado por el denunciante; corresponde a este Colegiado graduar las multas mediante la aplicación del Decreto Supremo 032-2021-PCM, pues la denuncia fue presentada el 21 de agosto de 2021, es decir, luego de la entrada en vigencia de la referida norma.

a) Sobre no haber brindado atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante

47. En ese sentido, a efectos de determinar la sanción aplicable por no haber brindado atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante, desarrollaremos el análisis que corresponde siguientes para ello los parámetros establecidos en el Decreto Supremo:

Etapa I: Multa base (m):

- (i) Determinada al multiplicar los valores preestablecidos de acuerdo al nivel de afectación de la infracción y el tamaño del infractor (k) por el factor de duración (D), conforme a lo siguiente fórmula: **(m) = (k) * (D)**;
- (ii) para determinar el factor del nivel de afectación de la infracción (k), se verifica que la infracción denunciada se encontraba vinculada a **“Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).”**; en tal sentido, su nivel de afectación fue **“bajo”**, conforme a lo establecido en el Cuadro 16 del referido Decreto Supremo;
- (iii) con respecto al tamaño del proveedor denunciado, en aplicación de los Principios de Legalidad y Uniformidad¹⁴, se logra apreciar que Smartfit, para el periodo anual de 2020 -año de la ocurrencia de la conducta infractora¹⁵-, tuvo la condición de **gran empresa**;
- (iv) en concordancia con el nivel de afectación de la infracción, en términos de UIT, corresponde considerar como valor de (k) el monto de 6,89 UIT, conforme a lo establecido en el Cuadro 19 del Decreto Supremo;
- (v) en lo referido el factor de duración (D), se determina que la infracción es de naturaleza instantánea, en tanto, la misma se habría concretado en

¹⁴ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 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:

1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.

(...)

1.14. Principio de uniformidad.- La autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serán convertidas en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

¹⁵ Fuente: Patrón de contribuyentes de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de la Superintendencia de Administración Tributaria.



un momento determinado, por lo que, de acuerdo con el Cuadro 23 del Decreto Supremo corresponde asignarle un valor de 1,0;

- (vi) por consiguiente, la multa base (m) se concluye en 6,89 UIT, resultado de multiplicar 6,89 UIT (k) por 1,0 (D).

Etapas II: multa preliminar (M):

- (i) valor que resultaba de multiplicar la multa base (m) por los factores agravantes o atenuantes (F), conforme a la siguiente fórmula: **(M) = (m) * (F)**;
- (ii) no obstante, en el presente caso no se evidencia la configuración de ningún factor agravante o atenuante, lo que implicó que dicho factor sea igual a la unidad (F=1 o 100%);
- (iii) por consiguiente, corresponde imponer a Smartfit una multa preliminar (M) de 6,89 UIT, resultado de multiplicar 6,89 (m) por 1 (F);

Etapas III: multa final (M*):

- (i) en este último paso se debe analizar si la multa preliminar (M) se encuentra dentro del tope máximo establecido en el marco normativo de cada órgano resolutorio; en ese sentido, considerando que la infracción objeto de acreditación por parte de esta instancia tiene la calidad de baja¹⁶, se establece que la misma no supera tope legal alguno, por lo que la multa final impuesta (M*) fue de 6,89 UIT.

48. Por lo expuesto, corresponde sancionar a Smartfit con una multa de 6,89 UIT, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

b) Sobre no haber puesto en conocimiento del señor Martos los canales de atención en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID –19

16

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 110°.- Sanciones administrativas. El órgano resolutorio puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108 con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores.

Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente. La cuantía de las multas por las infracciones previstas en el Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, se rige por lo establecido en dicha norma, salvo disposición distinta del presente Código.

En caso que el proveedor incumpla un acuerdo conciliatorio o cualquier otro acuerdo que de forma indubitable deje constancia de la manifestación de voluntad expresa de las partes de dar por culminada la controversia, o un laudo arbitral, el órgano resolutorio puede sancionar con una multa entre una (1) Unidad Impositiva Tributaria y doscientos (200) Unidades Impositivas Tributarias. Para la graduación se observan los criterios establecidos en el presente Código y supletoriamente, los criterios que establece la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que la sustituya o complementa.

Las sanciones administrativas son impuestas sin perjuicio de las medidas correctivas que ordene el órgano resolutorio y de la responsabilidad civil o penal que correspondan.



49. Considerando el marco normativo señalado, y atendiendo a que esta Sala ha declarado la responsabilidad de Smartfit por no haber comunicado la implementación de canales de atención idóneos en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 a fin de atender la solicitud de resolución de contrato efectuado por el denunciante, correspondería determinar la sanción correspondiente en atención a la metodología de graduación referida al “Método de valores preestablecidos para otras infracciones en OPS, CPC y SPC”, al encontrarnos al frente de una conducta que se suscitó por un periodo menor a tres (3) años, no dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas y careció de un alcance geográfico nacional.
50. Para ello, esta Sala debe establecer el valor de la multa base (m), determinando entonces el primer componente de valor preestablecido (K_{ij}) - compuesto por el tipo de **afectación** (K_i) y el tamaño del infractor (K_j) - y el factor de duración de la conducta (D_t), de conformidad con los parámetros de graduación expuestos en el Decreto Supremo.
51. No obstante, considerando que la conducta analizada en el presente caso no ha sido contemplada en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, no se le pueden oponer al proveedor los factores mencionados en el considerando anterior.
52. En ese sentido, ante la imposibilidad de aplicar el Decreto Supremo, corresponde a esta Sala efectuar una graduación de la sanción a imponer a Smartfit en atención a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código¹⁷, conforme a los siguientes parámetros:
- a) **Daño causado**, dado que se impidió al denunciante gestionar de manera adecuada su solicitud de resolución contractual, al no habersele comunicado cuáles serían las vías para realizar su solicitud.
 - b) **Probabilidad de detección**, considerada alta, pues el consumidor se encuentra en la capacidad de detectar la infracción cometida de manera inmediata, por cuanto la afectación de su derecho es directa.
 - c) **Daño al mercado**, considerando que la actuación del denunciado generaría desconfianza respecto de los servicios brindados por parte de los establecimientos deportivos (gimnasios), generando desincentivos en la contratación de este tipo de servicios.

¹⁷**LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.**

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

1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.

2. La probabilidad de detección de la infracción.

3. El daño resultante de la infracción.

4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.

5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.

6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

53. En ese sentido, considerando los criterios desarrollados previamente y en aplicación de los Principios de Razonabilidad¹⁸ y Proporcionalidad, este Colegiado estima que corresponde sancionar a la denunciada con una multa de 1 UIT.
54. De conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG¹⁹, se requiere a Smartfit el cumplimiento espontáneo de pago de las multas impuestas, 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 pago de las costas y costos

55. El Decreto Legislativo 807 Facultades, Normas y Organización del Indecopi, señala en su artículo 7° que, en cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi.
56. En el presente caso, esta Sala, revocando el pronunciamiento de Comisión, halló responsable a Smartfit por no haber brindado atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante; y, por no haber puesto en conocimiento del señor Martos los canales de atención en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID –19.

¹⁸ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.**

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

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios que se señalan a efectos de su graduación:

- El beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción;
- La probabilidad de detección de la infracción;
- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La reincidencia, por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción;
- Las circunstancias de la comisión de la infracción; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

¹⁹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO 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 de

I 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.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

57. El reembolso de las costas²⁰ y costos²¹ en favor de la parte denunciante tiene por objeto devolverle los gastos que se vio obligada a realizar al acudir ante la Administración para denunciar un incumplimiento de la Ley.
58. Por tanto, dado que se ha verificado que Smartfit infringió los artículos 18° y 19° del Código, corresponde ordenar a la denunciada que, en un plazo no mayor de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con pagar a la denunciante las costas del procedimiento por un monto ascendente a S/ 36,00.
59. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, la denunciante podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costos.
60. De otro lado respecto a la condena al pago de costas y costos del procedimiento, y, en atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva²², se ordena a Smartfit que presente a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la condena del pago de costas del procedimiento; ello 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 el artículo 118° del Código²³. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, deberá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento.

²⁰ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 410°.- Costas.** Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso.

²¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 411°.- Costos.** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial.

²² **DIRECTIVA 001-2021-COD-INDECOPI, DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 37.- Medidas correctivas, medidas cautelares o pago de costas del procedimiento

En caso se ordenen medidas correctivas, medidas cautelares o el pago de las costas del procedimiento, la resolución debe apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de quedar expedita la facultad de la autoridad para imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código.

²³ **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos**

Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT). En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutorio puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva. No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi

61. Según el artículo 119° del Código, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el RIS por el lapso de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de dicha resolución²⁴.
62. En el presente caso, esta Sala, revocando el pronunciamiento de Comisión, halló responsable a Smartfit por no haber brindado atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante; y, por no haber puesto en conocimiento del señor Martos los canales de atención en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID –19.
63. Teniendo en consideración lo anterior, corresponde ordenar la inscripción de la denunciada en el RIS, por la conducta infractora antes referida.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 434-2022/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit Perú S.A.C. por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Esta decisión se adopta porque no habría brindado atención a la solicitud de gestión efectuada por el señor Jaime Andrés Enrique Martos Reaño consistente en anular el contrato suscrito y, como consecuencia de ello, le continuó remitiendo requerimientos de pago.

SEGUNDO: Confirmar la Resolución 434-2022/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit Perú S.A.C. por presunta infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esta decisión se adopta porque no remitió requerimientos de pago al denunciante cuando suspendió sus servicios durante el Estado de Emergencia por el Covid-19, es decir, desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 10 de diciembre del mismo año, sino efectuó las mismas cuando contaba con autorización del Gobierno para funcionar nuevamente.

TERCERO: Revocar la Resolución 434-2022/CPC-INDECOPI-PIU, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta en contra de Smartfit Perú S.A.C.; y, en consecuencia, se declara fundada la misma. Esta decisión se adopta porque, si bien se implementaron canales de atención en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID –19, estos no fueron puestos en conocimiento del señor

²⁴ **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.



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

Martos.

CUARTO: Ordenar, en calidad de medidas correctivas, que Smartfit Perú S.A.C. cumpla con atender la solicitud de gestión de resolución del contrato celebrado el 13 de febrero de 2020 presentada el 20 de abril de 2020 por el señor Martos, debiendo tener en cuenta, para tales efectos, los fundamentos expresados en la presente resolución; y que, en lo sucesivo, ante coyunturas iguales o similares a la acontecida en este caso, además de implementar canales de atención adecuados para atender la solicitud de los consumidores, cumpla con informarles de manera adecuada.

Ordenar a Smartfit Perú S.A.C. presentar los medios probatorios que demuestren el cumplimiento de las medidas correctivas ordenada, ante la Comisión, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin (quince -15- días hábiles, contado desde el día de siguiente de notificada la presente resolución); bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa al denunciante que -en caso se produzca el incumplimiento del mandato- podrá comunicarlo a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, 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-INDECOPI²⁵

QUINTO: Sancionar a Smartfit Perú S.A.C. por las infracciones a los artículos 18° y 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor con las siguientes multas:

- i) 6,89 UIT por no haber brindado atención a la solicitud de gestión de resolución del contrato efectuada por el denunciante; y,
- ii) 1 UIT por no haber puesto en conocimiento del señor Martos los canales de atención en el marco de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19.

25

DIRECTIVA 001-2021/COD-INDECOPI. DIRECTIVA ÚNICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 40.- Incumplimiento y ejecución de medidas correctivas o cautelares. 40.1. Ante el incumplimiento de un mandato de medida correctiva o medida cautelar por el proveedor obligado, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia en el procedimiento, debe actuar de oficio a fin de garantizar el cumplimiento de la decisión de la autoridad, sin perjuicio del derecho que tiene al administrado de comunicarle esa situación. En dicha comunicación, el beneficiado debe precisar el número de expediente y resolución que dispuso el mandato, además de especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

40.2 En caso el obligado no acredite el cumplimiento de algún mandato de medida correctiva o medida cautelar, el órgano resolutorio que actúa como primera instancia, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento de comunicar el cumplimiento del mandato impuesto.

40.3. En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato o se verifique el incumplimiento de la medida impuesta, el órgano resolutorio procede con la imposición de la multa coercitiva, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Código.

40.4 En aquellos casos en que el obligado apercibido acredite el cumplimiento del mandato, el órgano resolutorio debe comunicar tal hecho al beneficiado, quien, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento en vía de ejecución por incumplimiento de medidas correctivas o cautelares, previsto en el artículo 106 del Código, debiendo cumplir con realizar el pago del derecho de tramitación, conforme a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del INDECOPI.

M-SPC-13/1B

19/20



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 2167-2023/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0244-2021/CPC-INDECOPI-PIU

Asimismo, se requiere a Smartfit Perú S.A.C. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, precisándose además, que los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SEXTO: Condenar a Smartfit Perú S.A.C. al pago de las costas y costos del procedimiento a favor de la denunciante, conforme a lo expuesto en la parte considerativa.

En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, se ordena a Smartfit Perú S.A.C. que presente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de la condena del pago de costas del procedimiento; ello 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 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, deberá comunicarlo a la referida comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de las costas del procedimiento.

SÉTIMO: Disponer la inscripción de Smartfit Perú S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por infracciones de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

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