

PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Informe Jurídico de la Resolución N° 1578-2022/SPC-  
INDECOPI: el alcance del deber de idoneidad frente a  
fallos en los servicios de juegos de azar digitales

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

Lucia del Pilar Sedano Arévalo

ASESOR:

Carolina Aquise Niño de Guzman


Lima, 2025

## Informe de Similitud

Yo, AQUISE NIÑO DE GUZMAN, CAROLINA, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado "Informe Jurídico de la Resolución N° 1578-2022/SPC-INDECOPI: el alcance del deber de idoneidad frente a fallos en los servicios de juegos de azar digitales", del autor(a) SEDANO AREVALO, LUCIA DEL PILAR, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 31%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 21/07/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierten indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 21 de julio del 2025.

AQUISE NIÑO DE GUZMAN, CAROLINA	
DNI: 43446313	Firma:
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0002-1038-3792">https://orcid.org/0000-0002-1038-3792</a>	

*A mis papás, José y Mercedes, por todo su apoyo y confianza.*

*A mi hermano, Néstor, quien siempre ha sido mi mejor amigo.*

*A mis abuelos, de quienes me inspiro.*

*A Ariana por tan fiel amistad.*

*Y a mí misma, por haber logrado es.*



## **RESUMEN**

El presente informe analiza el alcance del deber de idoneidad establecido en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el marco de los servicios de apuestas deportivas. El estudio parte de la buena fe objetiva como estándar de conducta que permite evaluar si las expectativas del consumidor son legítimas y exigibles, particularmente frente a errores técnicos involuntarios que generan premios notoriamente desproporcionados.

Se sostiene que la idoneidad del servicio no puede entenderse de forma aislada de la conducta esperada del consumidor, quien debe actuar con un mínimo de diligencia y honestidad. Cuando este pretende beneficiarse de un error evidente, no se configura una expectativa protegible. En estos supuestos, la negativa del proveedor a entregar el premio no representa un incumplimiento, sino una actuación conforme al límite natural del deber de idoneidad.

Asimismo, se incorpora el principio de prohibición del abuso del derecho, entendiendo que pretender exigir el cumplimiento de una prestación claramente desproporcionada, basada en un error evidente, constituye un uso distorsionado del régimen de protección al consumidor. Ello resulta incompatible con la finalidad misma del sistema, que busca corregir asimetrías estructurales en favor del consumidor vulnerable, no generar beneficios injustificados

El análisis del caso resuelto mediante la Resolución N.° 1578-2022/SPC-INDECOPI permite ilustrar cómo, ante un error evidente, corresponde excluir la tutela de expectativas que resultan incompatibles con los principios inherentes al sistema.

### **Palabras clave**

deber de idoneidad, buena fe objetiva, error evidente, garantías expresas, apuestas deportivas, expectativas legítimas, relación de consumo.

## **ABSTRACT**

This report analyzes the scope of the duty of fitness established in Article 19 of the Consumer Protection and Defense Code in the context of sports betting services. The analysis is based on the concept of objective good faith as a standard of conduct, which allows for assessing whether the consumer's expectations are legitimate and enforceable, particularly in cases involving involuntary technical errors that result in disproportionately high winnings.

It argues that the fitness of the service cannot be understood apart from the expected conduct of the consumer, who must act with a minimum level of diligence and honesty. When the consumer seeks to benefit from an evident error, the expectation is not legally protected. In such cases, the provider's refusal to award the prize does not represent a breach but rather reflects the natural limits of the duty of fitness.

The principle of prohibition of abuse of rights is also incorporated, considering that claiming a clearly disproportionate benefit based on an evident error distorts the purpose of the consumer protection regime. Such claims are incompatible with the system's objective of correcting structural asymmetries in favor of vulnerable consumers, not of granting unjustified advantages.

The analysis of Resolution No. 1578-2022/SPC-INDECOPI illustrates that, in cases of evident error, the legal system must exclude the protection of expectations that contradict the core principles of consumer protection law.

### ***Keywords***

**duty of fitness, objective good faith, evident error, express warranties, sports betting, legitimate expectations, consumer relationship.**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
1.1.    Justificación de la elección de la resolución .....	5
1.2.    Presentación del caso .....	6
<b>II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES .....</b>	<b>10</b>
2.1.    Antecedentes .....	10
2.2.    Hechos relevantes del caso .....	10
<b>III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS..</b>	<b>12</b>
3.1.    Problema principal .....	12
3.2.    Problemas secundarios.....	13
<b>IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA.....</b>	<b>13</b>
4.1.    Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios.....	13
4.2.    Posición individual sobre el fallo de la resolución .....	14
<b>V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS .....</b>	<b>15</b>
5.1.    ¿Cómo se debe evaluar la expectativa legítima de un consumidor generada por una garantía explícita establecida en el artículo 20 del Código de Protección y Defensa en el servicio de apuestas deportivas cuando la oferta contiene un error involuntario evidente, y cómo se evalúan las expectativas legítimas del consumidor en estos casos? .....	15
5.2.    Problema secundario 2: ¿Constituye un abuso del derecho que el consumidor exija la entrega de un premio originado en un error evidente del proveedor en un servicio de juegos de azar? .....	25
5.3.    Problema secundario 3: ¿Fue correcta la evaluación del deber de idoneidad y de las garantías expresas por parte de Apuesta Total frente al error en el precio, según lo resuelto en la Resolución N.º 1578-2022/SPC-INDECOPI? .....	33
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>43</b>

## PRINCIPALES DATOS DEL CASO

<b>NO. RESOLUCIÓN</b>	Resolución 1578-2022/SPC-INDECOPI
<b>ÁREA(S) DEL DERECHO SOBRE LAS CUALES VERSA EL CONTENIDO DEL PRESENTE CASO</b>	Derecho de consumo Derecho administrativo
<b>IDENTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES Y SENTENCIAS MÁS IMPORTANTES</b>	-
<b>DEMANDANTE / DENUNCIANTE</b>	Josué Raúl Moreno Simón
<b>DEMANDADO / DENUNCIADO</b>	Corporación PJ Entretenimiento S.A.C
<b>INSTANCIA ADMINISTRATIVA O JURISDICCIONAL</b>	Sala Especializada en Protección al Consumidor
<b>TERCEROS</b>	
<b>OTROS</b>	

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Justificación de la elección de la resolución**

Mediante la Resolución N°1578-2022/SPC-INDECOPI (en adelante, la “Resolución”) la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi (en adelante, la “Sala”) realizó una interpretación del artículo 19 del Código de Protección al Consumidor (en adelante, el “Código”), de manera que desarrolló un criterio referido expectativas legítimas tutelables en casos de errores involuntarios en plataformas electrónicas que generan ganancias exorbitantes para los consumidores de servicios de apuestas digitales.

En primer lugar, debe tenerse en consideración que, de acuerdo con el artículo 18 del Código, la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, ello en función a lo que el proveedor le ha ofrecido. Asimismo, de manera complementaria, el artículo 19 establece que los proveedores deben de responder por la idoneidad de los servicios o productos que coloquen en el mercado.

En tal sentido, bajo una aplicación estricta y legalista de estos artículos, los proveedores deberían de cumplir con todo lo efectivamente ofertado, independientemente de si estos fueron causados por errores involuntarios. No obstante, surgen situaciones en el mercado actual en las que esta exigencia puede ser contraria a los principios que rigen el sistema jurídico en general, tales como los errores involuntarios en servicios que operan con plataformas digitales y que generan ofertas desproporcionadas.

Así, la presente Resolución guarda relevancia en el ordenamiento jurídico peruano debido a su abordaje de cuestiones fundamentales en el derecho del consumidor, particularmente en cuanto a los límites del deber de idoneidad y el alcance de la protección de los derechos del consumidor en el contexto de errores evidentes. La resolución de este caso implica un análisis jurídico detallado, especialmente relevante en un mercado cada vez más digitalizado.

Esta resolución busca establecer ciertos límites del deber de idoneidad y determinar hasta qué punto un error involuntario evidente o una discrepancia en las expectativas del consumidor puede ser considerado una violación de este deber. Así, esta resolución propone evaluar las expectativas del consumidor en base a los principios de **buena fe objetiva y prohibición de abuso de derecho**.

Además, la complejidad de esta resolución radica en la tensión que plantea entre una interpretación estricta de la normativa, que impondría la entrega del premio como cumplimiento de la oferta, y una interpretación razonable de la oferta que reconoce que existen límites jurídicos a las expectativas del consumidor cuando estas son generadas por errores manifiestos o resultados irracionales.

En resumen, esta Resolución es relevante por la manera en que aborda el equilibrio entre la protección del consumidor y la necesidad de mantener un mercado de comercio funcional. Permite analizar y armonizar las expectativas y deberes a través de criterios jurídicos. Así, busca aportar una construcción más sólida del deber de idoneidad y de los criterios que permiten modularlo sin debilitar el régimen de protección al consumidor.

## **1.2. Presentación del caso**

El artículo 65 de la Constitución Política establece que “[e]l Estado **defiende el interés de los consumidores** y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado (...)”. Así, resulta claro que la protección de los consumidores tiene fundamento constitucional. En esa línea, la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el “Código”), establece las normas de protección y defensa de los consumidores siendo uno de los principales **el deber de idoneidad**:

### ***Artículo 18.- Idoneidad***

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

*La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.”*

**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.*

Precisamente, la idoneidad es uno de los principales mecanismos que permiten salvaguardar los intereses de los consumidores dentro de una relación asimétrica, en tanto establece la exigencia de cumplir con las expectativas del consumidor respecto de los servicios o productos adquiridos. Ello, no solo en función de lo expresamente pactado, sino también de acuerdo con las características inherentes al servicio o producto en cuestión.

No obstante, conviene resaltar que los derechos y deberes recopilados en el Código no poseen aplicación absoluta, siendo que estos pueden generar situaciones contrarias a la razonabilidad y buena fe en el mercado. Así, en el presente caso, el señor Josué Raúl Moreno Simón (en adelante, el señor Moreno o el denunciante) interpuso una denuncia en contra Corporación PJ Entretenimiento S.A.C (en adelante, Apuesta Total o la empresa) por presuntamente esta haber infringido su deber de idoneidad al no haber entregado los premios correspondientes como resultado de las apuestas realizadas por el consumidor.

En primera instancia, la Comisión de Protección al Consumidor declaró fundada la denuncia, en tanto indicó que era deber del proveedor entregar el premio que habría adquirido el denunciante, aun cuando ello haya sido producto de un error en el sistema.

No obstante, mediante la Resolución N° 1578-2022/SPC-INDECOPI, la Sala revocó la decisión de la Comisión en el extremo que declaró fundada la denuncia

por la infracción del artículo 19 del Código; en tanto, de acuerdo con este órgano de última instancia, no correspondería la entrega del premio, ya que este contenía un error evidente.

Siendo ello así, el problema jurídico principal que emana de la resolución es determinar cuál sería **el alcance del deber de idoneidad (artículo 19 del Código) en casos en los que un error involuntario, ocurrido en un servicio que opera mediante plataformas digitales de juegos de apuestas deportivas, genera una ganancia irracional para el consumidor**. Ello, teniendo en cuenta que este deber adquiere una especial complejidad en entornos altamente digitalizados, donde la automatización de los sistemas puede propiciar la ocurrencia de errores que afectan directamente la prestación del servicio.

A partir de esta premisa, y con el fin de desarrollar una respuesta adecuada al problema central planteado, se han identificado tres problemas jurídicos secundarios que permiten analizar esta interrogante principal:

- I. Si la negativa del proveedor a entregar un premio originado por un error técnico en el entorno digital plantea un conflicto respecto a la aplicación de las garantías previstas en el artículo 20 del Código, así como sobre la evaluación de las expectativas legítimas.
- II. Si la exigencia del cumplimiento de una prestación basada en un error evidente del proveedor puede constituir un ejercicio abusivo del derecho de idoneidad, al desnaturalizar su finalidad en el marco del régimen de protección al consumidor.
- III. Si la Resolución N°1578-2022/SPC-INDECOPI y su evaluación del deber de idoneidad y garantías fue correcta.

Así, primero, se analizará el deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y su aplicación a partir de la buena fe objetiva, entendida como estándar de conducta y límite a la literalidad de las condiciones ofrecidas. En esa línea, se evaluará si dichas expectativas resultan jurídicamente exigibles conforme a parámetros de honestidad.

En segundo lugar, se analizará si la exigencia del cumplimiento de una prestación originada en un error evidente del proveedor puede configurar un ejercicio abusivo del derecho, en tanto se desnaturalizaría la finalidad para la cual fue reconocido. Para ello, se evaluará si dicha conducta contradice los principios que inspiran el régimen de protección al consumidor, particularmente el equilibrio en la relación de consumo.

Ahora bien, a juicio de esta investigación se sostiene que el deber de idoneidad no es un concepto absoluto, sino que posee límites razonables que deben ser reconocidos a la luz de los principios reconocidos por el ordenamiento. No obstante, dichos límites no pueden establecerse de forma discrecional, por el contrario, deben definirse de manera coherente e integral, teniendo en cuenta la especial protección que se le reconoce al consumidor.

Por otro lado, con respecto al método de investigación que se empleará en el presente informe, este contará con un primer enfoque teórico desde el Derecho de Consumo, con énfasis en los derechos y obligaciones que este otorga a los consumidores. Asimismo, se tendrá en consideración un enfoque teórico desde la aplicación de los principios exigibles a todo el ordenamiento jurídico.

El presente Informe Jurídico contará únicamente con métodos no empíricos. De este modo, se realizará un análisis y revisión de la normativa nacional correspondiente al tema de investigación, es decir, la protección del consumidor en casos de error evidentes. Asimismo, se examinará la jurisprudencia administrativa relevante emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, incluyendo la Resolución N° 1578-2022/SPC-INDECOPI, que constituye el objeto central del análisis, junto con otros pronunciamientos relacionados que permiten identificar criterios sobre idoneidad, razonabilidad y responsabilidad objetiva en servicios digitales.

Con respecto a las herramientas metodológicas, el Informe Jurídico será elaborado mediante el empleo del **método dogmático-jurídico**. Esto significa que se partirá del análisis sistemático e interpretativo del marco normativo aplicable al Derecho de Consumo, en particular de los artículos 18°, 19° y 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, así como de los principios que lo integran, como la buena fe y la prohibición del abuso del derecho. A través

de este enfoque, se buscará demostrar que la Resolución N° 1578-2022/SPC-INDECOPI realiza una interpretación restrictiva del deber de idoneidad; no obstante, omite justificar adecuadamente el porqué de esta evaluación.

De este modo, para el desarrollo del presente Informe Jurídico, se emplearán, entre otras, las siguientes herramientas: (i) normativa vigente aplicable al caso concreto (Código de Defensa y Protección del Consumidor y TUO de la LPAG); (ii) resoluciones de la Sala Especializada de Protección al Consumidor del Indecopi; y, (iii) doctrina nacional e internacional.

## **II. IDENTIFICACIÓN DE HECHOS RELEVANTES**

### **2.1. Antecedentes**

Fundada en 2014, Apuesta Total se ha consolidado como una de las principales casas de apuestas en el país, ofreciendo servicios tanto en locales físicos como a través de su plataforma digital. Así, esta última modalidad permite a los usuarios participar en apuestas respecto de eventos deportivos desde cualquier lugar, utilizando únicamente una conexión a internet. Con ello, la empresa ha captado una gran cantidad de consumidores, operando bajo un modelo de contratación electrónica.

### **2.2. Hechos relevantes del caso**

A continuación, se identifican los hechos relevantes (reales y procesales) del caso en orden cronológico. Los hechos identificados han sido obtenidos de la información pública solicitada a la Oficina de Administración y Finanzas del Indecopi.

#### **2.2.1. Hechos reales del caso**

- El 14 de noviembre de 2019 el señor Josué Raúl Moreno Simón realizó dos (2) apuestas por partidos de fútbol correspondientes a la competencia deportiva UEFA Eurocopa 2020, conforme al siguiente detalle:

Ticket	Evento deportivo	Apuesta	Ganancia posible
0007175149787	16077 (Inglaterra-Montenegro) 9867 (Francia-Moldavia)	S/ 10,00	S/ 8 040,00
0007175121509	16099 (Portugal-Lituania) 9867 (Francia- Moldavia)	S/ 10,00	S/ 37 210,00

- Producto de esta apuesta, el señor de Moreno advirtió que había acertado los resultados de los eventos deportivos en los que había apostado, por lo que **le correspondía la entrega del total de un premio ascendente a S/ 45 250. 00.**
- El 15 de noviembre de 2019 la Corporación PJ Entretenimiento S.A.C (en adelante, Apuesta Total o la denunciada) le comunicó al denunciante que se habría ocasionado un error en el sistema por lo que solamente le devolverían el dinero apostado.
- El 10 de enero de 2020, el denunciante intentó conciliar ante el Indecopi con la empresa Apuesta Total, quienes le ofrecieron la suma de S/ 21.005, monto que no fue aceptado por el denunciado

### 2.2.2. Hechos procesales

- Así, mediante escrito de fecha 31 de enero de 2020, el señor Moreno interpuso una denuncia en contra de la empresa Apuesta Total por presuntas infracciones a la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código).
- El 24 de setiembre de 2021 y 4 de octubre de 2021, la denunciada presentó sus descargos a la Resolución 1 (imputación de cargos) y el Informe Final de Instrucción 087-2021/ILN-CPC, manifestando, principalmente, que los tickets de apuesta fueron generados por un error involuntario en el producto, lo cual generó que la cuota asignada para la apuesta se invirtiera. Así las cosas, el “equipo favorito” pagaba como si fuese el “equipo postergado”.
- Con fecha 15 de octubre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor- Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión), mediante la Resolución Final N° 664-2021/ILN-CPC, declaró fundada la denuncia interpuesta contra la empresa Apuesta Total por la infracción del artículo 19 del Código, en tanto quedó acreditando que no cumplió con entregar

los montos S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, correspondientes a los premios obtenidos por los Tickets 0007175149787 y 0007175121509, respectivamente. Asimismo, sancionó a la empresa con una multa de 2,5 UIT y ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento.

- El 15 de noviembre de 2021, la denunciada interpuso un recurso impugnatorio y apeló a la Resolución Final, argumentando que los tickets habían sido generados durante un error informativo involuntario. Así, indicó que no era razonable que un consumidor especializado y experimentado no pueda comprender la incongruencia de las cuotas erróneas.
- El 14 de julio de 2022, el señor Moreno presentó un escrito absolviendo la apelación realizada por la denunciada, por medio del cual indicaba que los errores del proveedor no tendrían que afectar a los consumidores.
- Con fecha 13 de marzo de 2024, la Sala emitió la Resolución N° 0743-2024/SPC-INDECOPI, mediante la cual revocó la resolución venida en grado y declaró infundada la denuncia interpuesta contra la empresa Apuesta Total, en tanto se acreditó que no se habría infringido el artículo 19 del Código debido a que el juego contenía un error evidente en las cuotas asignadas a los equipos “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”.
- Asimismo, Julio Baltazar Durand Carrión, vocal de la Sala, emitió un voto singular en discordia, en el cual indicó que sí correspondería sancionar a Apuesta Total con una amonestación y confirmar la decisión de la Comisión en los extremos que i) ordenó el pago de las costas y costos del procedimiento, y ii) dispuso su inscripción en el Registro de Infractores y Sanciones. Además, precisó que sí correspondería la entrega de los premios ganados por las apuestas.

### **III. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS**

#### **3.1. Problema principal**

¿Cuál es el alcance del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor en los servicios de juegos de apuestas y cómo debe aplicarse frente a la negativa del proveedor de entregar un premio generado por un error involuntario que produjo una ganancia irracional para el consumidor?

### **3.2. Problemas secundarios**

**Problema secundario 1:** ¿Cuál es la aplicación de las garantías previstas en el artículo 20° del Código de Protección y Defensa del Consumidor frente a la negativa del proveedor de entregar un premio originado por un error involuntario y de qué manera deben evaluarse las expectativas legítimas del consumidor?

**Problema secundario 2:** ¿Puede el ejercicio del derecho a la idoneidad constituir un abuso del derecho cuando se exige la entrega de un premio generado por un error evidente del proveedor en un servicio de juegos de azar?

**Problema secundario 3:** ¿Fue correcta la evaluación del deber de idoneidad por parte de Apuesta Total frente al error en el precio, según lo resuelto en la Resolución N.° 1578-2022/SPC-INDECOPI?

## **IV. POSICIÓN DE LA CANDIDATA**

### **4.1. Respuestas preliminares a los problemas principal y secundarios**

A partir del análisis realizado, se concluye preliminarmente que el deber de idoneidad del artículo 19° no implica la obligación de cumplir con toda expectativa generada, especialmente cuando esta se origina en un error evidente que genera ganancias desproporcionadas al consumidor. Si bien las garantías establecidas en el artículo 20° pueden ampliar la protección al consumidor, estas deben interpretarse conforme al principio de buena fe. Así, no toda expectativa subjetiva será legítima: es necesario que exista un fundamento razonable y coherente con la lógica del servicio.

Así, frente a errores involuntarios que generan premios desproporcionados, se debe analizar si la expectativa generada resulta objetivamente razonable, considerando elementos como la experiencia del consumidor, la lógica del mercado y la desproporción de la ganancia.

Asimismo, en tanto una aplicación contraria a la finalidad del derecho conferido por el deber de idoneidad puede constituir una vulneración al principio de prohibición de abuso del derecho, reconocido constitucionalmente. si se excede de la finalidad por la cual fue conferido los derechos. Así, exigir el cumplimiento de una obligación del proveedor será abusiva cuando dicha exigencia desnaturalice el propósito del derecho de idoneidad, especialmente si no se orienta a corregir la asimetría inherente entre proveedor y consumidor.

#### **4.2. Posición individual sobre el fallo de la resolución**

La posición que se adopta en el presente Informe Jurídico es parcialmente de acuerdo a la Resolución N° 1578-2022/SPC-INDECOPI, ello en tanto se considera que, si bien la evaluación contextual de la garantía explícita en la evaluación de las expectativas legítimas es acertada y coherente, el desarrollo de los límites del deber de idoneidad realizado por la Sala no se definen de manera clara e integral, teniendo en cuenta la especial protección constitucional y legal que el ordenamiento jurídico reconoce a los derechos de los consumidores.

Si bien las expectativas del consumidor deben evaluarse de manera contextual, esta interpretación encuentra justificación en la aplicación conjunta de los principios de buena fe, razonabilidad y la prohibición del abuso de derecho. Estos principios permiten determinar, a partir de criterios objetivos, cuáles expectativas son legítimamente tutelables y cuáles no, evitando así la exigencia de prestaciones derivadas de errores evidentes. Además, su incorporación en el análisis evita incurrir en una motivación insuficiente o contradictoria con el sistema de protección al consumidor y con las exigencias del debido procedimiento administrativo, que demandan decisiones coherentes, proporcionales y fundadas en los fines del derecho del consumo.

## V. ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS

### 5.1. ¿Cómo se debe evaluar la expectativa legítima de un consumidor generada por una garantía explícita establecida en el artículo 20 del Código de Protección y Defensa en el servicio de apuestas deportivas cuando la oferta contiene un error involuntario evidente, y cómo se evalúan las expectativas legítimas del consumidor en estos casos?

De acuerdo con el Código, la idoneidad es la relación entre **las expectativas del consumidor y lo que finalmente recibió**, todo ello en función a lo que la empresa ofertó al público:

#### **“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.*

*(...)”*

No obstante, la idoneidad no es solo un criterio o principio establecido por ordenamiento jurídico de protección al consumidor, siendo que el mencionado Código también la recoge expresamente en su artículo 19 como una exigencia de obligatorio cumplimiento por parte de los proveedores de bienes y servicios.

Por su parte, de acuerdo con Rejanovinschi, la idoneidad no solamente sería una obligación del proveedor, sino que a la par es un *“un derecho de los consumidores, constituido por la relación entre lo que efectivamente recibe por un producto o servicio y lo ofrecido por el proveedor, formándose en el consumidor una expectativa que no debe ser decepcionada”* (2016, p. 226).

A partir de lo mencionado, lo cierto es que la idoneidad, sea como obligación o derecho subjetivo, tiene como uno de sus elementos centrales a la **expectativa del consumidor**; es decir, lo que este espera recibir de un determinado bien o servicio adquirido. Siendo ello así, se podría inferir que la idoneidad parte del

fueo subjetivo de las personas quienes, en base a criterios propios, podrían establecer qué es lo que esperan recibir al entablar una relación de consumo.

Sin embargo, esta concepción no resulta ser correcta dentro del ordenamiento jurídico de protección al consumidor, en tanto la propia normativa establece de manera clara ciertos límites, siendo que las expectativas tutelables por el derecho del consumo son aquellas que tienen como sustento lo que el proveedor ha ofrecido, la información que se transmitió, las características y naturaleza de un producto, entre otros supuestos recogidos en el ya mencionado artículo 18 del Código.

Es en esta línea que, de acuerdo con Rodríguez García *“tal correspondencia entre lo esperado y lo recibido se determina atendiendo a ciertas consideraciones relevantes. Son esas consideraciones las que llevan a la autoridad a arribar a la conclusión de que estamos en un caso en el que el consumidor tiene expectativas tutelables”* (2014, p. 304). Así, no todo lo que el consumidor espere subjetivamente recibir será una expectativa legítima protegida por el Derecho del Consumo. La idoneidad se configura en base a criterios objetivos que sustentan las expectativas de los consumidores, siendo estos dos elementos esenciales en la interpretación de esta obligación:

Teniendo en cuenta ello, a fin otorgar mayor certeza y seguridad jurídica dentro del ordenamiento, el Código ha establecido ciertos parámetros para determinar una expectativa tutelable, empleado para ello la figura de las **garantías**. Así, de acuerdo con el artículo 20 del Código, *“para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindado y las que está obligado”*.

Las garantías, en tal sentido, serán aquellas características esenciales respecto de las cuales legítimamente el consumidor podrá válidamente crear una expectativa protegida por el derecho. Así, de conformidad con la legislación vigente, las garantías son de tres tipos. En primer lugar, se encuentran las **garantías legales**, las cuales son aquellas que por mandato de la ley o de alguna regulación vigente en el ordenamiento se han establecido como obligaciones o prohibiciones a los proveedores de bienes y servicios.

Por su parte, las **garantías implícitas** son las características o usos que se presume que un bien o servicio posee en función a sus usos regulares en el mercado y la costumbre. La obligación que deriva de esta garantía no ha sido expresamente establecida en una norma o en la oferta del proveedor, sino que se constituye en base a *“los usos y fines previsibles del producto o servicio, tomando en consideración las circunstancias que rodean la adquisición como son el lugar de la compra, el precio, la información brindada por los vendedores o consignada en el rotulado, la presentación del producto, entre otros”* (Ferrán, 2004, p. 108). En tal sentido, las expectativas legítimas de los consumidores pueden integrar el programa contractual aun cuando no fueron explícitamente previstas en este (Merino, 2008, p.26).

Finalmente, las **garantías explícitas** son aquellas que se configuran a partir de lo que expresamente el proveedor comunicó o informó al consumidor a través de cualquier medio. Así, esta garantía parte de la voluntad de una de las partes, la cual presenta deliberadamente una oferta determinada. Un ejemplo de esta garantía pueden ser los términos y condiciones de una página web, en el cual el proveedor presenta las limitaciones o restricciones que posee su oferta.

No obstante, la evaluación de una garantía expresa no debe limitarse a una lectura estrictamente literal de lo dispuesto por el proveedor. Por el contrario, debe tomar en cuenta la conducta de las partes y el contexto en que se desarrolló la relación de consumo, especialmente cuando la expectativa invocada por el consumidor resulta controvertida.

#### **5.1.1. La buena fe como límite jurídico de las expectativas generadas por las garantías**

Tal como se indicó, si bien la existencia de una garantía puede originar una expectativa del consumidor, esta no será jurídicamente tutelable si no ha sido generada en el marco de la conducta exigida por el ordenamiento de protección al consumidor: una conducta guiada por la buena fe.

En efecto, de acuerdo con el numeral 5 del artículo V del Título Preliminar del Código tanto consumidores como proveedores deben **actuar** de acuerdo con el

principio de buena fe, de **lealtad y confianza** en el marco de sus relaciones de consumo:

“En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, **los consumidores, los proveedores**, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, **deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes(...)**”

(énfasis añadido).

En consecuencia, si bien la buena fe es un principio que orienta todo el ordenamiento jurídico, su reconocimiento expreso en el Código evidencia su relevancia como parámetro concreto de conducta exigible tanto al proveedor como al consumidor. Así, aunque los consumidores se encuentran en una posición de vulnerabilidad estructural dentro del mercado, ello no implica que estén exentos de cumplir con ciertos estándares mínimos de comportamiento.

Este reconocimiento es esencial para garantizar un correcto funcionamiento del mercado, en tanto establece que los agentes involucrados en este actúen de forma leal y honesta. Así, al imponer deberes de conducta recíprocos, se protege la confianza en las relaciones de consumo y se evita que la vulnerabilidad del consumidor justifique comportamientos oportunistas.

Ahora bien, es preciso resaltar que, de acuerdo con la doctrina, la buena fe es un principio que posee dos variantes o tipos: buena fe subjetiva y buena fe objetiva. La primera categoría hace referencia a la perspectiva propia que poseen los sujetos acerca de su comportamiento, *“que la conducta que ejerce o ejecuta es honrada, sin tacha, pues considera que la misma está ajustada al ordenamiento”* (Solarte, 2004, p. 287). Así, en palabras de Bernal, la buena fe subjetiva sería la propia convicción de una persona respecto que ha realizado un correcto comportamiento (2013: 101).

Por su parte, **la buena fe objetiva**, no es determinada por la percepción del sujeto en cuestión, sino que es el deber que posee este de actuar honradamente, es *“un concepto técnico-jurídico referido a la conducta o al comportamiento que se considera como el parámetro que debe ser observado en las relaciones que*

*los particulares establecen”* (Solarte, 2004, p. 288). No se centra en la intención o voluntad interna de las partes, sino en **un estándar externo** de comportamiento esperado en función del tipo contractual, las circunstancias del caso y las reglas aplicables.

De acuerdo con ello, tal como sostiene Espinoza, aun cuando se reconoce una cierta distinción entre buena fe subjetiva y objetiva, resulta inviable (o al menos extremadamente complejo) determinar si una persona actuó de buena fe recurriendo únicamente a su convicción interna. Por ello, los criterios para evaluar el cumplimiento del principio deben ser necesariamente objetivos y verificables, atendiendo al comportamiento externo de las partes y a las circunstancias concretas del caso (p. 251, 2011).

De este modo, se comparte la idea que sostiene que, para afirmar justificadamente que una conducta se ha desarrollado conforme a la buena fe, resulta indispensable acudir a su vertiente objetiva. Ello, en la medida en que esta evaluación no requiere probar la convicción interna del sujeto, sino determinar la lealtad y confianza de sus actos, conforme a un estándar de comportamiento.

Se considera que esta evaluación conductual en base a criterios objetivo, cobra mayor relevancia en el ámbito de las relaciones de consumo, donde, en tanto existe una marcada asimetría informativa y económica, la exigencia de buena fe no puede basarse en lo que una parte "creía" estar haciendo de forma honesta, sino en cómo actuó realmente frente a la otra, conforme a dicho estándar de conducta.

No obstante, conforme Villalba, la buena fe objetiva en el derecho de consumo peruano difiere del nivel de diligencia que exige el Derecho Civil y permite evaluar la conducta de las partes en función de su rol dentro de la relación de consumo. Así, al proveedor se le exige actuar con diligencia profesional y conocimiento técnico, mientras que al consumidor se le exige un comportamiento acorde con su menor experiencia y conocimiento frente al proveedor (2021, p.115).

Teniendo en cuenta ello, tal como se encuentra estipulado en el Código, se reafirma que la buena fe exige un deber de lealtad, el cual se encuentra orientado

al cumplimiento del fin del negocio jurídico; así como la protección de la confianza legítima que cada parte deposita en la otra (Monsalve y Rodado, 2011). En tal sentido, este principio exige que ambas partes se desenvuelvan a partir de la reciprocidad y honestidad necesaria en todo vínculo que genere derechos y obligaciones.

Esta diferenciación responde a la lógica del régimen de protección al consumidor, ya que ajusta los deberes de conducta a las condiciones concretas en las que actúan las partes dentro del mercado. No se espera del consumidor el mismo grado de diligencia que se exige a un proveedor profesional, sino una conducta básica de honestidad, coherencia y respeto por la confianza generada en la relación. De esta manera, la buena fe objetiva permite valorar el comportamiento de cada parte sin desconocer las diferencias de conocimiento, control e información que caracterizan la dinámica del consumo.

Siendo ello así, es preciso resaltar que este deber conductual no se determina en abstracto, sino que **se evalúa en función a cómo actuó cada parte dentro del contexto específico en el que se desarrolló la relación de consumo**. En efecto, tal como ha sido indicado en el propio artículo V del Código, la valoración de la buena fe debe considerar *“las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular”*.

De este modo, dicho estándar de conducta exige un **análisis contextual**, atendiendo a los hechos concretos que rodearon la formación y ejecución de la relación jurídica. Ello en tanto, se considera que sería arbitrario e injustificado evaluar el comportamiento de un agente sin considerar las condiciones particulares en las que actuó.

Asimismo, ello se condice con el principio de primacía de la realidad, recogido en el artículo V, numeral 8 del Título Preliminar del Código, según el cual, para determinar la verdadera naturaleza de una conducta, deben de considerarse las situaciones que hayan ocurrido en la realidad. En este sentido, corresponde realizar un análisis contextual que permita valorar el comportamiento del sujeto en función de los hechos reales.

Así, de acuerdo con la Resolución Final N° 744-2018/INDECOPI-CUS de acuerdo con el Indecopi:

*“Principio de Primacía de la Realidad, establece que, en la determinación de la verdadera naturaleza de las conductas, se consideran las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se realicen, persigan o establezcan, por lo tanto, la autoridad debe de determinar la verdadera naturaleza de las conductas investigadas”*

Por su parte, se resalta también este deber de conducta impuesto por la buena fe objetiva es exigible en todas las etapas del negocio jurídico: desde su formación hasta su ejecución. Así, ello ha sido estipulado de manera explícita en el artículo 1362 del Código Civil, el cual dispone que los contratos deben **negociarse, celebrarse y ejecutarse** conforme a la **buena fe** y a la común intención de las partes.

No obstante, desde el enfoque del sistema de protección al consumidor, y en virtud del ámbito de protección que se otorga a las relaciones de consumo, la buena fe debe observarse en toda interacción en el mercado, aunque no se haya celebrado propiamente un contrato de consumo. Es decir, la exigencia de lealtad y confianza no se limita al contrato en sí, sino que se extiende a toda la relación de consumo.

### **5.1.2. La buena fe y la legitimidad de las expectativas**

Habiéndose precisado que el sistema de protección al consumidor impone explícitamente a las partes involucradas un estándar de conducta, resulta pertinente enfatizar que este principio se encuentra estrechamente vinculado con el deber de idoneidad, en la medida que puede limitar la legitimidad de las expectativas del consumidor.

Si bien el deber de idoneidad obliga al proveedor a cumplir con las condiciones del producto o servicio ofertadas, esa obligación no existe de manera aislada. Para que el proveedor esté obligado a satisfacer una expectativa, dicha expectativa debe haberse formado dentro de una relación en la que el consumidor también haya actuado conforme a la buena fe.

La idoneidad no se limita al cumplimiento formal de lo prometido por el proveedor, sino que exige que la expectativa que se pretende tutelar haya sido construida dentro de una relación guiada por la corrección, la lealtad y la confianza. En consecuencia, si el consumidor actúa de forma deshonesto, abusiva o contraria a los deberes mínimos de buena fe, la expectativa que derive de esa conducta no puede ser considerada legítima ni exigible jurídicamente.

Este razonamiento ha recogido por diversos fallos de los órganos resolutivos del Indecopi en materia de protección al consumidor, como la Resolución Final N.º 2331-2024/CC2, la cual señala que el proveedor debe cumplir lo ofrecido siempre que el actuar del consumidor no vulnere las exigencias de la buena fe, pues lo contrario implicaría un aprovechamiento indebido que desconoce la honestidad y la lealtad que deben regir toda relación de consumo (fundamento 77).

Cabe resaltar que este análisis no pretende imponer una carga excesiva al consumidor, sino únicamente exigirle un mínimo de diligencia, coherencia y lealtad en su conducta frente al proveedor. Así, la expectativa tutelable no puede construirse en contradicción con el estándar de comportamiento exigido por el ordenamiento, el cual impone actuar conforme a la buena fe objetiva incluso en contextos de asimetría.

Por tanto, el deber de idoneidad no opera de manera automática frente a cualquier expectativa, sino solo respecto de aquellas que hayan sido producto de conductas compatibles con la buena fe objetiva.

### **5.1.3. El error evidente como límite a las garantías expresas y las expectativas del consumidor**

Tal como se ha indicado, si bien las garantías expresas generan expectativas legítimas en el consumidor respecto del cumplimiento de lo ofrecido, estas deben evaluarse también a la luz de la conducta del propio consumidor. Cuando la oferta resulta manifiestamente inverosímil, de modo que un consumidor actuando con la diligencia exigible por la buena fe puede reconocer el error, no se configurará una expectativa tutelable.

Habiendo indicado que el consumidor debe actuar con diligencia y prudencia en sus relaciones de consumo, se entiende que este es capaz de identificar cuándo una oferta contiene un error manifiesto. En tal sentido, cuando la información proporcionada resulta evidentemente contraria a los usos comunes, la finalidad del servicio o la lógica del mercado este podrá ser advertido por un consumidor

Así, un error susceptible de ser conocido por el consumidor es aquel que, por su carácter evidente, puede ser advertido sin dificultad por alguien que actúe conforme al estándar de buena fe objetiva exigido por el derecho de consumo. Siendo ello así, no requiere de conocimientos técnicos, sino únicamente de atención y sentido común para advertir que lo ofrecido no es coherente con la lógica del servicio ni con lo usualmente esperable.

En esta misma línea, el artículo 203 del Código Civil ha calificado como cognoscible (entiéndase, identificable o detectable) a aquel error que, por las circunstancias en que se presenta, puede ser advertido por una persona que actúe con normal diligencia<sup>1</sup>. Así, no se trata de un error técnico complejo o imperceptible, sino de una anomalía grosera, contraria a la lógica del servicio, que resulta objetivamente reconocible según las circunstancias del caso.

Ahora bien, frente a estos errores incongruentes, un consumidor diligente no puede alegar la existencia de una expectativa legítima de obligatorio cumplimiento por parte del proveedor. Ello, pues ningún consumidor que actúe conforme a la buena fe objetiva puede sostener que no advirtió, o que no era susceptible de advertir, un error que resulta evidente en atención a las circunstancias del caso.

Si el consumidor, pese a la claridad del error, decide continuar con la contratación su comportamiento se desvía del estándar de conducta exigible por el sistema de protección al consumidor. Así, conforme a lo señalado por Durand y Flores, cada parte posee un deber recíproco de abstenerse a realizar conductas lesivas que perjudiquen los intereses de la otra, así como de actuar

---

<sup>1</sup> **DECRETO LEGISLATIVO N° CODIGO CIVIL**

Artículo 203.- El error se considera conocible cuando, en relación al contenido, a las circunstancias del acto o a la calidad de las partes, una persona de normal diligencia hubiese podido advertirlo.

con lealtad, advirtiéndolo a la otra parte si esta incurre en un error relevante (2024, p.99).

En este sentido, el error evidente funciona como un límite jurídico a las expectativas explícitas que podrían haberse generado a partir de una garantía expresa. Si lo ofrecido resulta abiertamente inverosímil o contradictorio con la lógica del servicio, no puede exigirse su cumplimiento, aun cuando haya sido comunicado por el proveedor.

Ello en tanto, como ha sido establecido en el artículo V del Título Preliminar del Código, incluso en una relación asimétrica, el consumidor debe comportarse con un estándar básico de lealtad y honestidad, motivo por lo que no puede exigirse el cumplimiento de expectativas construidas a partir de errores tan notorios.

#### **5.1.4. Consideraciones sobre la evaluación jurídica de expectativas en el contexto de servicios de apuestas deportivas frente a un error evidente**

Por todo lo mencionado, en los servicios de apuestas deportivas, la determinación de la idoneidad de la prestación no puede basarse exclusivamente en lo expresamente ofrecido por el proveedor. Ello en tanto, la legitimidad de una expectativa del consumidor no depende únicamente del contenido de la oferta, sino también de la conducta desplegada por este en el marco de la relación de consumo.

Así, durante el desarrollo de la oferta, pueden presentarse situaciones que, por su inverosimilitud, sean razonablemente cognoscibles como errores por parte de un consumidor diligente. En tal sentido, corresponde realizar un análisis contextual que permita evaluar si la conducta asumida por las partes se ajusta al estándar de buena fe exigido por el derecho del consumo.

Al respecto corresponde resaltar que la sola alegación de error por parte del proveedor, aun cuando sea verídica, no invalida automáticamente la exigibilidad de la oferta si el error no es manifiestamente advertible por el consumidor que actúa con la diligencia ordinaria requerida. Por el contrario, si dicho error no era identificable, exigirle su detección supondría imponerle un estándar técnico o

especializado que desnaturaliza la finalidad del sistema de protección al consumidor.

Así, para determinar la cognoscibilidad del error, es necesario analizar las circunstancias en las que este se desarrolló, lo cual implica considerar el tipo de servicio, las características propias de la situación específica y en general el contexto del mercado en el que se insertó. Solo a partir de este examen puede determinarse si el error era razonablemente advertible por un consumidor que actúe conforme a la buena fe objetiva.

En el caso de los servicios de apuestas, esta lógica puede partir principalmente de la naturaleza del servicio y el carácter aleatorio del juego, el cual supone la proporcionalidad entre el riesgo asumido por el usuario y la posible ganancia. Así, cuanto más "seguro" parece un resultado según las cuotas bajas, menor es la ganancia potencial y, paradójicamente, mayor es el capital en riesgo para obtener un beneficio.

Esta mecánica fundamental del mercado constituye el parámetro objetivo contra el cual deben contrastarse las expectativas de los usuarios a fin de distinguir entre expectativas legítimas (susceptibles de protección) y aquellas que son contrarias al estándar de conducta establecido por el sistema de protección al consumidor.

Así las cosas, por ejemplo, cuando se presentan cuotas manifiestamente desproporcionadas respecto de la probabilidad del evento, premios excesivos por apuestas mínimas o se permite apostar sobre eventos ya finalizados, el error se vuelve cognoscible para un consumidor que actúa con la diligencia exigible. En consecuencia, al ser un error susceptible de ser advertido, no puede generar expectativas legítimas que deban ser tuteladas por el sistema de protección al consumidor.

**5.2. Problema secundario 2: ¿Constituye un abuso del derecho que el consumidor exija la entrega de un premio originado en un error evidente del proveedor en un servicio de juegos de azar?**

### 5.2.1. **Carácter transversal del principio de prohibición de abuso del derecho**

A lo largo del desarrollo del Derecho, el reconocimiento de los derechos subjetivos ha estado acompañado de la preocupación por evitar su ejercicio distorsionado. Ya desde el Derecho romano, se advertía que "*summum ius, summa iniuria*" ("el exceso de derecho puede convertirse en injusticia"), idea que anticipaba lo que más tarde se configuraría como la doctrina del abuso del derecho.

En el caso peruano, el principio de prohibición del abuso del derecho ha sido recogido expresamente en el artículo 103° de la Constitución. Asimismo, esta disposición concuerda con lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar del Código Civil, el cual señala que "*la ley no ampara el ejercicio ni la omisión abusivos de un derecho*".

En tal sentido, dado que se encuentra reconocido a nivel constitucional, el principio de prohibición del abuso del derecho no se restringe a una rama del derecho en particular. Por el contrario, se trata de un estándar general que se aplica en todo el ordenamiento jurídico y que opera como un límite al ejercicio de cualquier derecho.

En esta línea Carlos Torres y Torres Lara señaló que el principio que prohíbe el abuso del derecho ha dejado de ser exclusivo del ámbito privado para extenderse a todo el ordenamiento jurídico (1994, p.35). Así, este principio es una regla transversal que orienta el ejercicio de los derechos en todos los ámbitos del Derecho.

Por otro lado, además de su reconocimiento normativo expreso, la observancia de la prohibición del abuso del derecho se encuentra directamente relacionada con el **principio de legalidad** (recogido en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG), el cual establece que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y el derecho, dentro de los límites de sus competencias y conforme a los fines para los cuales estas les fueron conferidas.

En tal sentido, el principio de legalidad implica una doble exigencia dentro del ordenamiento jurídico. Por un lado, impone a la Administración el deber de orientar su actuación en respeto a las normas jurídicas vigentes, lo cual incluye no solo a las leyes especiales, sino también a **los principios constitucionalmente reconocidos**. Así, es en función al principio de legalidad que resulta imperativo que la Administración prohíba el ejercicio abusivo de los derechos atribuidos a los administrados.

Por otro lado, el principio de legalidad también exige que las normas sean aplicadas conforme a los fines que las justifican. Es decir, no basta con que una autoridad administrativa se ampare en una norma habilitante para justificar su actuación, también debe respetar el propósito para el cual esa norma fue constituida dentro del ordenamiento.

En consecuencia, el principio de legalidad no es solo formal, sino también finalista. Ello pues, si bien exige que toda actuación de la administración se ejecute con respeto a las normas del ordenamiento, esta actuación también debe ser coherente con los objetivos que el sistema jurídico buscaba alcanzar a través de esta

De esta manera el principio de legalidad, que rige la actuación de Administración Pública, se vincula directamente con el principio de prohibición del abuso del derecho, ya que ambos comparten una lógica finalista de que las normas no deben emplearse como simples instrumentos formales, sino deben de respetar los fines para los cuales fueron consagradas en el sistema.

#### **5.2.2. Fundamento finalista del principio de prohibición del abuso del derecho**

Ahora, si bien este principio ha sido reconocido en la legislación nacional, su contenido no ha sido establecido expresamente en esta.

Por su parte, para determinar cuándo se configura un abuso del derecho, la doctrina ha identificado dos principales enfoques: la teoría subjetiva y la teoría objetiva. Ambas buscan establecer límites al ejercicio de derechos conferidos por el ordenamiento jurídico, pero difieren en el criterio que emplean para lograr este objetivo.

La **teoría subjetiva** se enfoca en la intención del titular del derecho. De esta forma, considera que hay abuso cuando este actúa con malicia, sin un interés legítimo o con el propósito de causar daño. Sin embargo, este enfoque ha sido cuestionado, ya que requiere analizar las motivaciones internas del sujeto, lo que implica una valoración psicológica compleja ciertamente difícil de probar. Así, permitir que el juez indague las intenciones del titular del derecho podría derivar en situaciones de incertidumbre, inseguridad jurídica e incluso decisiones injustas (Cuentas, 1997, p. 471).

Por su parte la **teoría objetiva** se centra en la manera en que se ejerce el derecho, sin considerar la intención del sujeto. Desde esta perspectiva, hay abuso cuando el ejercicio resulta anormal, excesivo o contrario a la finalidad social del derecho, incluso si no existió intención de dañar.

De esta forma, la concepción objetiva permite apreciar el ejercicio abusivo del derecho desde otra óptica: la vulneración de la finalidad o funcionalidad del derecho subjetivo (Rodríguez, 2020, p.103). Esta visión no se centra en lo que el titular del derecho quiso hacer, sino en los efectos que produce su conducta y en si esta se aleja del propósito para el cual el derecho fue conferido.

Fernández Sessarego (1992) sostiene que esta teoría surge como respuesta a las limitaciones del enfoque subjetivo. Ello puesto que no se requiere acreditar la intención de dañar o la culpa, lo determinante es el ejercicio anormal del derecho, valorado a partir de su función social o económica. Así, esta teoría privilegia un criterio centrado en la desviación funcional del derecho, antes que una evaluación sobre la voluntad interna del sujeto.

### **5.2.3. Finalidad de los derechos subjetivos en el marco del Derecho de Protección al Consumidor**

Ahora bien, de acuerdo con el criterio adoptado por el Tribunal Constitucional, se advierte que nuestro ordenamiento se inclinaría por una concepción del principio de abuso del derecho desde su vertiente objetiva. Ello en tanto, se considera abusivo el ejercicio de un derecho que, aunque formalmente válido, **produce efectos contrarios a los fines por los cuales fue consagrado.**

Así, de acuerdo con el Tribunal Constitucional, el principio de prohibición de abuso de derecho consiste en “**desnaturalizar las finalidades u objetivos que sustentan la existencia de cada atributo, facultad o libertad reconocida sobre las personas**”, así el máximo intérprete de la Constitución ha enfatizado que “los derechos no pueden usarse de forma ilegítima (...), sino de manera compatible con los valores del propio ordenamiento” (Sentencia que recae en el expediente N.º 00296-2007-PA/TC, fundamento 12).

Es así como, de acuerdo con Rubio, el abuso del derecho consiste en un acto que en principio sería lícito, pero que, debido a una laguna específica del Derecho, se califica como ilícito por atentar contra la armonía social (Rubio, 2015, p.29).

En tal sentido, el ejercicio abusivo del derecho presupone, en primer lugar, la existencia de un derecho subjetivo reconocido por el ordenamiento, el cual, en su ejercicio concreto se torna ilegítimo por desviarse del propósito para el cual fue otorgado (Cuentas, 1997, p. 465). En efecto, lo que convierte al acto en abusivo no es el reconocimiento del derecho, **sino la forma en la que este se pretende ejercer**. Así, no basta con que el titular posea formalmente una facultad jurídica para que esta sea automáticamente susceptible de protección jurídica.

Ahora bien, con el objetivo de evaluar el posible abuso de derecho por parte de los consumidores, conviene indicar que el derecho del consumo nace como consecuencia de la inherente situación asimétrica, en la que el proveedor se encuentra en una posición de ventaja frente al consumidor (Quinteros, 2023, p. 285).

Es esta asimetría la que justifica una intervención normativa del Estado con una finalidad tuitiva, que otorga derechos y prerrogativas especiales a los consumidores, en tanto son sujetos con mayor vulnerabilidad. Todo ello con el fin de equilibrar la relación y proteger expectativas legítimas frente al poder del proveedor.

Asimismo, el reconocimiento del Principio de Corrección de la Asimetría en el numeral 4 de artículo V del Título Preliminar del Código, establece de manera explícita que las disposiciones de protección al consumidor tienen como finalidad

corregir las malas prácticas que emanan de la asimetría o desequilibrio ente proveedores y consumidores.

No obstante, esta finalidad tuitiva no puede interpretarse como un blindaje absoluto que legitime cualquier pretensión del consumidor. Ello en tanto, aun cuando Constitución reconoce expresamente los derechos de los consumidores (artículo 65°), esta también protege los derechos fundamentales de los agentes económicos, entre ellos la libertad de empresa, comercio e industria. Como ha señalado el Tribunal Constitucional:

*“Así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o usuario”*  
(Sentencia que recae en el Expediente N.º 0008-2003-PI/TC).

Esto evidencia que el Derecho del Consumidor no configura un sistema jurídico de protección incondicional (entiéndase, irracional) del consumidor, sino un régimen que busca corregir desequilibrios estructurales. Así, dicha protección no convierte al consumidor en una parte irrestrictamente favorecida ni lo exime de actuar conforme al principio de buena fe y dentro de márgenes jurídicamente razonables.

Siendo ello así, en aplicación del principio que prohíbe el abuso del derecho, el ejercicio de los derechos del consumidor puede encontrar límites cuando su utilización desnaturaliza la finalidad para la cual fueron conferidos. Esto ocurre, por ejemplo, cuando se pretende invocar un derecho no para proteger un interés legítimo, sino para obtener una ventaja indebida o desproporcionada.

En efecto, si bien el Código reconoce el derecho subjetivo que poseen los consumidores a recibir un servicio idóneo (lo cual comprendería el cumplimiento de las garantías expresas pactadas y la entrega de un bien o servicio de acuerdo con estas) este derecho, no es absoluto ni puede ejercerse de manera descontextualizada respecto de su finalidad. Así, su ejercicio debe interpretarse a la luz de los fines que justifican su reconocimiento, es decir, como un mecanismo orientado a equilibrar la posición estructuralmente débil del consumidor frente al proveedor.

#### 5.2.4. Evaluación del abuso del derecho en el contexto de las apuestas deportivas

En el marco de un servicio de apuestas deportivas, el deber de idoneidad exige que la empresa proveedora cumpla con las obligaciones asumidas a partir de la información proporcionada al consumidor. En ese sentido, serán exigibles el pago del premio o ganancia obtenida, las cuotas ofrecidas, los bonos, incentivos u otras promesas específicas que hayan sido comunicadas de forma clara y suficiente.

Ello en tanto el derecho del consumidor establece garantías destinadas a reducir la asimetría entre proveedor y consumidor, y a asegurar que se cumplan efectivamente las expectativas legítimas generadas por lo prometido, evitando así que se abuse de la confianza depositada en el proveedor.

No obstante, en los casos en los que el servicio haya sido afectado por un error evidente por ser desproporcionado y contrario a la naturaleza del mercado, la exigencia del cumplimiento de tales promesas, como la entrega de un premio, configuraría un ejercicio abusivo del derecho. Así, este criterio ha sido recogido también por la Comisión de Protección al Consumidor N°3 en su Resolución Final N.º 084-2022:

*“(...) el hecho que un consumidor conmine a Plaza Vea a la entrega de los productos adquiridos al precio de S/ 34,98, amparándose en la oferta publicada en el portal web, estaría yendo en contra del Artículo II del Título Preliminar del Código Civil, el cual establece que la **ley no ampara el ejercicio ni la omisión abusivos de un derecho**, en la medida **que el consumidor se estaría aprovechando del error de Plaza Vea para adquirir productos altamente costosos en detrimento del patrimonio del administrado.**”(fundamento 53)*

Énfasis añadido

En esta misma línea, en Chile, la Corte de Apelaciones de Santiago ha indicado que no es el espíritu de la normativa de protección al consumidor (Ley 19.496)

que un consumidor se beneficie de un manifiesto error, siendo la obligación del cumplimiento de la oferta un evidente abuso de derecho<sup>2</sup>.

Este supuesto se presenta cuando el usuario, pese a la evidente falta de correspondencia entre el resultado y las condiciones objetivas del juego, insiste en hacer valer un beneficio manifiestamente desproporcionado.

Así, si bien podría reconocerse que existiría un derecho subjetivo derivado de una garantía expresa, consistente en la entrega del premio generado por la apuesta, es en el ejercicio de dicho derecho que este podría tornarse abusivo. Esto se debe a que su exigencia se realiza en un contexto en el cual el supuesto que lo origina, el error evidente, desnaturaliza la prestación. En consecuencia, dicho ejercicio resulta contrario a la finalidad que justifica la existencia de las normas que lo sustentan.

Las normas de protección al consumidor no tienen como objetivo habilitar ventajas indebidas, sino equilibrar la posición de desventaja estructural en la que normalmente se encuentra el consumidor frente al proveedor. En tal sentido, cuando se pretende hacer valer un derecho surgido de una situación notoriamente anómala, como un error evidente, se desvirtúa dicha finalidad protectora, tornándose la exigencia en un beneficio indebido.

Ahora bien, resulta pertinente resaltar que, siguiendo la línea establecida por el Tribunal Constitucional, para que se configure un abuso del derecho no es necesario demostrar dolo o mala intención. Basta con que el ejercicio del derecho desnaturalice su función y genere consecuencias contrarias a los valores que lo sustentan.

Es decir, la evaluación del ejercicio abusivo del derecho es principalmente objetiva, en tanto no es especialmente relevante lo que el consumidor quiso, sino el modo en se desplegó sus prerrogativas. En tal sentido, no será un argumento jurídicamente válido alegar que no se tenía la intención de abusar de este derecho.

---

<sup>2</sup> Fundamento sexto de la sentencia de 25 de noviembre de 2013, rol N° 1483-2013 y fundamento séptimo de la sentencia de 10 de diciembre de 2019, rol N° 2766-2018.

**5.3. Problema secundario 3: ¿Fue correcta la evaluación del deber de idoneidad y de las garantías expresas por parte de Apuesta Total frente al error en el precio, según lo resuelto en la Resolución N.º 1578-2022/SPC-INDECOPI?**

El 3 de agosto de 2022, la Sala de Protección al Consumidor (en adelante, la Sala), en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, evaluó una denuncia de parte interpuesta por el señor Moreno contra la empresa Apuesta Total, una casa dedicada a los servicios de apuestas deportivas, por la presunta vulneración del deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código.

La controversia surgió a raíz de **dos (02) apuestas dobles de S/10.00 cada una** realizadas por el denunciante durante el torneo UEFA Eurocopa 2020, a través de las plataformas de Apuesta Total. Sin embargo, pese a que dichas apuestas generaron un **premio ascendente a S/45, 250.00**, este no fue abonado al consumidor, debido a que la empresa se negó a efectuar el pago correspondiente.

Así, según lo alegado por el proveedor, estas apuestas se habrían realizado durante un periodo en el cual su sistema presentaba un error técnico que invirtió las cuotas de ganancia, asignando al equipo favorito la cuota correspondiente al menos favorito y viceversa. De tal forma, esta situación habría alterado la lógica del servicio de apuestas deportivas, al modificar de manera significativa la relación de riesgo y beneficio característica de esta actividad.

En consecuencia, cuando el señor Moreno reclamó el abono del premio, la empresa le comunicó que se había producido un error en las cuotas, motivo por el cual solo procedería a devolverle el monto apostado (S/20.00). Ante esta respuesta, el consumidor presentó una denuncia ante la Comisión de Protección al Consumidor alegando la vulneración del deber de idoneidad por parte de Apuesta Total.

Así las cosas, en primera instancia la Comisión (mediante la Resolución Final 664-2021/ILN-CPC) declaró fundada la denuncia debido a que el error en el sistema de apuestas de Apuesta Total no sería considerado un eximente de

responsabilidad (artículo 104 del Código), pues era deber de la empresa garantizar el correcto funcionamiento de sus plataformas.

No obstante, en segunda instancia, la Sala declaró infundada la denuncia al considerar que no se había configurado una infracción al deber de idoneidad. Así, este órgano argumentó que **el error que alteró las cuotas de apuesta resultaba evidente y, por tanto, no generaba en el consumidor una expectativa legítima tutelable.**

Para sostener esta conclusión, la Sala evaluó el cumplimiento del deber de idoneidad a partir del análisis de la oferta realizada por Apuesta Total, aplicando los siguientes dos (02) criterios:

- i) una interpretación objetiva (literal) de la oferta; y,
- j) una interpretación razonable del contenido ofrecido (entiéndase, las cuotas de la apuesta).

En tal sentido, aun cuando la empresa había realizado una oferta explícita clara en la que se comprometía a otorgar un premio en función a unas determinadas cuotas, la Sala **realiza una interpretación circunstancial de esta oferta**. No solamente analiza la literalidad de la obligación, sino también los hechos contextuales involucrados en la formación de esta.

Con el fin de respaldar este enfoque, la Sala recurrió al **artículo 2.4 del Código**, el cual establece que *“al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el **suministro de información excesiva o sumamente compleja**, atendiendo a **la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado**”<sup>3</sup>.*

Es sobre este punto que la autora del presente informe considera que la interpretación adoptada por la Sala resulta controvertida, en tanto, si bien el artículo 2.4 permite matizar el alcance del deber de información, y por ende influye indirectamente sobre el contenido de la oferta y la expectativa que puede formarse el consumidor, **no constituye el medio más idóneo para sustentar**

---

<sup>3</sup> Fundamento número 22 de la Resolución vista.

**la exigencia de realizar un análisis contextual de razonabilidad en el marco del deber de idoneidad ni la existencia de expectativas legítimas.**

Lo cierto es que la mencionada disposición tiene como finalidad evitar que la información proporcionada al consumidor sea excesiva o innecesariamente compleja, en función de la naturaleza del servicio, pero no establece parámetros para determinar la tutela jurídica de las expectativas generadas por una oferta expresa en contextos distintos a la información excesiva.

En ese sentido, fundamentar el rechazo de la exigibilidad del premio con base en el artículo 2.4 termina siendo insuficiente y, por lo tanto, contrario al principio de debida motivación inherente a todo procedimiento administrativo<sup>4</sup>, el cual de acuerdo con Morón Urbina constituye *“un requisito de validez del acto administrativo que se sustenta en la necesidad de permitir apreciar su grado de legitimidad y limitar la arbitrariedad en la actuación pública”* (2009, p.157).

Tal como se ha desarrollado en el presente informe, se aprecia que la Sala pudo haber realizado una motivación suficiente y coherente a través de la aplicación de los principios de buena fe objetiva y abuso de derecho propuestos, los cuales se encuentran reconocidos expresamente por el ordenamiento jurídico y resultan compatibles con el sistema de protección al consumidor.

Por su parte, tal como se desarrolló en el problema secundario 1, la buena fe objetiva es un estándar de conducta reconocido por el Código, el cual impone que los agentes involucrados en toda relación de consumo desplieguen acciones conforme a la lealtad y confianza entre las partes. Así, la buena fe, desde su vertiente objetiva, establece un estándar de comportamiento para el consumidor, el cual deberá de interactuar en el mercado con una diligencia ordinaria que permita el correcto funcionamiento del mercado.

Siendo ello así, para evaluar si la conducta del consumidor fue diligente, será necesario **realizar un análisis circunstancial** de los hechos involucrados en el negocio jurídico, siendo este el parámetro objetivo que permitirá determinar si el usuario habría interactuado de buena fe.

---

<sup>4</sup> Recogido en el numeral 1 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

Ahora bien, en tanto la buena fe es un principio que rige el comportamiento de las partes involucradas en el mercado, esta se encuentra presente en todas las etapas de la relación de consumo, tal como la presentación de una oferta (garantía) y la configuración de expectativas tutelables. En tal sentido esta también exige que consumidor despliegue un comportamiento coherente, diligente y leal, especialmente al momento de valorar la seriedad y verosimilitud de una oferta.

Siendo ello así, para que las garantías explícitas presentadas en la oferta del proveedor generen expectativas legítimas, estas deberán configurarse de buena fe, es decir, en respetando el estándar de conducta exigible a toda relación de consumo. Así, tal como se ha indicado, resulta determinante que el órgano resolutorio realice un análisis contextual de las circunstancias en que se desarrolló la relación de consumo.

En consecuencia, se considera que la incorporación del análisis del principio de buena fe como estándar de conducta es un argumento jurídico que permite justificar una evaluación contextual para determinar si efectivamente existían expectativas tutelables, o si por el contrario el consumidor desplegando la diligencia que rige su accionar habría advertido o debió advertir la existencia de un error evidente.

No obstante, la Sala, en la resolución materia de este informe, analiza directamente el contexto y la configuración de un error evidente sin realizar una argumentación normativa suficiente del motivo de este enfoque. Además, si bien concluye que el error en la oferta de Apuesta Total era notorio y, por tanto, no generaba una expectativa legítima, no explica de forma clara cuál es el parámetro jurídico utilizado para calificar un error como evidente ni cómo este criterio se articula con el deber de idoneidad previsto en el artículo 19 del Código.

Sin embargo, conviene resaltar que la Sala sí realizó un análisis de diligencia y razonabilidad contextual para determinar las expectativas tutelables, motivo por el cual, aun cuando la explicación que sustenta dicho fundamento no resultó suficiente, habría aplicado indirectamente los presupuestos de los principios de

buena fe objetiva para concluir que las expectativas del consumidor, en este caso, no eran legítimas ni tutelables.

Es en este análisis contextual que la Sala evaluó los siguientes tres (3) factores:

- i) El tipo de mercado al cual pertenece el producto ofertado;
- ii) La perspectiva del consumidor; y,
- iii) La situación de los equipos apostados en relación con sus contrincantes.

En primer lugar, respecto al tipo de mercado, la Sala consideró que el servicio de apuestas es un servicio no masivo, sino **especializado**, en tanto la decisión de realizar una apuesta deportiva implica que el consumidor haya realizado de manera previa una serie de averiguaciones y estrategias.

Al respecto, de acuerdo con la Interpretación Prejudicial 187-IP-2017, el consumidor especializado es aquel que está absolutamente informado de las características del servicio que adquiere, en tanto posee un *“alto grado de instrucción técnica o profesional”*<sup>5</sup>.

No obstante, se discrepa de dicha calificación, en tanto el servicio de apuestas no responde a un perfil especializado. Este es un servicio diseñado para el acceso del público en general, que no exige conocimientos técnicos, formación profesional ni experiencia previa. Se trata de un servicio de consumo abierto y masivo.

Si bien el consumidor debe conducirse con la diligencia que exige la buena fe objetiva, ello no significa que deba realizar investigaciones complejas ni diseñar estrategias particulares para participar en el servicio. Siendo ello así, será suficiente evaluar la conducta del consumidor en base a una comprensión razonable de la mecánica del servicio y de las condiciones bajo las cuales se desarrolla la apuesta.

En esta línea, aun cuando se coincide con la Sala en que el servicio de apuestas no se basa únicamente en el azar (entiéndase, “suerte”), pues existe un componente de habilidad asociado a la evaluación de probabilidades y al análisis

---

<sup>5</sup> Véase el fundamento 1.4 de la Interpretación Prejudicial 187-IP-2017

previo del juego, ello no implica que dicha habilidad sea un requisito necesario para participar ni un estándar exigible de conducta.

Se considera, más bien, que este componente responde a la dinámica propia del servicio, en la que las probabilidades ofrecen ciertos criterios objetivos para anticipar posibles resultados, lo que lo diferencia de otros juegos de azar en los que predomina exclusivamente la “suerte”.

Por otro lado, dado que la buena fe exige una aproximación honesta y transparente en la adquisición del servicio, resulta relevante para su evaluación la posición adoptada por la Sala respecto del conocimiento previo del consumidor, quien fue calificado como un usuario habitual de este tipo de servicios<sup>6</sup>. Así, esta condición permite considerar que el consumidor tenía una familiaridad mayor con la dinámica de este, lo cual puede justificar una mayor comprensión de ciertos aspectos básicos del funcionamiento de las apuestas.

Sobre este punto, resulta necesario indicar que la lógica de las apuestas deportivas se basa en una relación directa entre riesgo y beneficio. Es decir, mientras mayor sea el riesgo que asume el consumidor al hacer una apuesta, mayor será la posible ganancia de esta en caso acierte. En tal sentido, esta dinámica premia la capacidad de asumir riesgos.

Así, esa lógica se expresa a través de un sistema de cuotas, en las que estas representan el monto que recibirá el consumidor si su predicción resulta correcta. Estas asignan en función de la probabilidad de que ocurra determinado resultado: cuando más improbable es un resultado, más alta será la cuota, y, por lo tanto, mayor será la ganancia.

Siendo esta la estructura propia del servicio, una alteración sustancial en la relación entre probabilidad y ganancia constituirá un error evidente. Así, cuando un resultado altamente previsible ofrece un premio excesivo, se rompe el equilibrio natural del juego y se genera una distorsión notoria, reconocible por cualquier usuario que actúe con diligencia, conforme a la buena fe objetiva.

---

<sup>6</sup> Fundamento 30 de la Resolución vista.

Además, conviene indicar que se considerará este error como evidente, cuando no requiera de conocimientos técnicos para ser identificado. En efecto, no se tratará de una variación sutil, sino de una anomalía que contradice la estructura base del servicio.

Por lo indicado, se considera que el señor Moreno habría estado en presencia de un error evidente, en tanto las cuotas asignadas se invirtieron de forma notoria. En la apuesta objeto de controversia, países con un historial sólido en competencias deportivas (como Francia, Inglaterra y Portugal), aparecían con cuotas más altas; es decir, menos probables, en comparación con selecciones que no cuentan con el mismo nivel de desempeño o trayectoria.

### **Cuadro N°1**

Partido	País apostado	Cuota Errada	Cuota Correcta
Francia - Moldavia	Francia	67	1,195
Portugal - Lituania	Portugal	61	1,04
Inglaterra – Montenegro	Inglaterra	12	1,04

Para sostener esta conclusión, la Sala recurrió a fundamentos comparativos relacionados con el desempeño deportivo de las selecciones involucradas:

### **Cuadro N°2**

<b>Partido Inglaterra vs Montenegro</b>	
Inglaterra	Montenegro
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Había obtenido cinco (05) victorias y solo una (01) derrota en el torneo “UEFA EUROCOPIA 2020”.</li> <li>• Había vencido a Montenegro por una diferencia de cuatro (04) goles<sup>7</sup> en su condición de visitante.</li> <li>• Se encontraba en el puesto 4 del Ranking FIFA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Había obtenido cuatro (04) derrotas y tres (03) empates en el torneo “UEFA EUROCOPIA 2020”.</li> <li>• Se encontraba en el puesto 61 del Ranking FIFA.</li> </ul>

<sup>7</sup> El resultado del partido fue de 5 a 1, con la victoria de Inglaterra y la derrota de Montenegro.

--	--

### Cuadro N°3

<b>Partido Portugal vs Lituania</b>	
Portugal	Lituania
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Había obtenido tres (03) victorias, dos (02) empates y solo una (01) derrota en el torneo “UEFA EUROCOPIA 2020”.</li> <li>• Había vencido a Lituania en el torneo por una diferencia de cuatro (04) goles<sup>8</sup> en su condición de visitante.</li> <li>• Se encontraba en el puesto 6 del Ranking FIFA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Había obtenido seis (06) derrotas y un (01) empate en el torneo “UEFA EUROCOPIA 2020”.</li> <li>• Se encontraba en el puesto 132 del Ranking FIFA.</li> </ul>

### Cuadro N°4

<b>Partido Francia vs Moldavia</b>	
Francia	Moldavia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Había obtenido seis (06) victorias, un (01) empate y solo una (01) derrota en el torneo “UEFA EUROCOPIA 2020”.</li> <li>• Había vencido a Moldavia en el torneo por una diferencia de cuatro (03) goles<sup>9</sup> en su condición de visitante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Había obtenido siete (07) derrotas y un (01) victoria en el torneo “UEFA EUROCOPIA 2020”.</li> <li>• Se encontraba en el puesto 175 del Ranking FIFA.</li> </ul>

<sup>8</sup> El resultado del partido fue de 5 a 1, con la victoria de Portugal y la derrota de Lituania.

<sup>9</sup> El resultado del partido fue de 5 a 1, con la victoria de Portugal y la derrota de Lituania.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Se encontraba en el puesto 2 del Ranking FIFA.</li></ul> |  |
|--|--|

Por lo expuesto, se concuerda con la Sala al indicar que la evidencia de error se haya en que las cuotas asignas eliminan la característica de incertidumbre que rige la naturaleza de este servicio. Siendo ello así, se coincide que los hechos evidencian una clara falta de razonabilidad en la oferta, motivo por el cual, en base a la buena fe, no se generaría una expectativa legitima en el consumidor.

Así, la Resolución fue jurídicamente correcta en su conclusión, pero insuficiente en su fundamentación. No se trata de invalidar una garantía expresa discrecionalmente, sino de interpretar dicha garantía conforme a los principios que rigen el derecho del consumo como son la buena fe.

Por otro lado, se resalta que, tal como se ha desarrollado, el ordenamiento jurídico peruano reconoce expresamente el **principio de prohibición del abuso del derecho**, el cual se proyecta como un límite al ejercicio de cualquier facultad jurídica, incluso en el ámbito del consumo. Este principio implica que no todo uso de un derecho reconocido es legítimo, especialmente cuando se desvía del fin para el cual fue conferido.

En ese marco, la Administración Pública, conforme al principio de legalidad, tiene el deber no solo de aplicar las normas vigentes, sino también de velar por que su aplicación respete los fines del ordenamiento jurídico. Así, el reconocimiento de un derecho no puede convertirse en una herramienta para consolidar una ventaja desproporcionada ni para validar resultados abiertamente irrazonables.

Si el caso analizado se hubiese resuelto a favor del consumidor, se habría configurado un ejercicio abusivo del derecho. Ello, no porque el consumidor no tenga derecho a la idoneidad del servicio de apuestas deportivas, sino porque su invocación en el contexto en que se generó (es decir, por medio de un error evidente), lo desnaturaliza, convirtiéndolo en un medio para obtener una ganancia desproporcionada e irrazonable.

En efecto, el derecho de consumo tiene como finalidad principal corregir las asimetrías existentes entre el proveedor y el consumidor, tutelando a este último frente a posibles abusos o desventajas estructurales. Sin embargo, en el presente caso, una decisión favorable al consumidor no habría corregido una asimetría, sino que habría legitimado una ganancia excesiva obtenida sobre la base de un error evidente y no por una expectativa razonable del usuario.

## **VI. CONCLUSIONES**

En conclusión, el alcance del deber de idoneidad previsto en el artículo 19° del Código, en el marco de los servicios de apuestas deportivas electrónicas, debe interpretarse como una obligación que impone al proveedor el deber de garantizar que el servicio sea conforme a lo prometido, a fin de satisfacer las expectativas legítimas del consumidor. No obstante, esta exigencia no es absoluta ni se activa de forma automática frente a cualquier expectativa, especialmente cuando esta se origina en un error evidente que distorsiona la lógica del servicio.

En los servicios de apuestas que operan mediante plataformas digitales, donde la interacción ocurre en entornos automatizados y la asignación de cuotas se realiza en función del riesgo asumido, pueden presentarse errores técnicos que alteren gravemente la proporcionalidad entre el monto apostado y el premio ofrecido. Cuando dicho error es evidente, es decir, cuando un consumidor de buena fe, que actúa con la diligencia exigida, puede advertir que la ganancia ofrecida es notoriamente desproporcionada, no puede considerarse que se haya generado una expectativa legítima que deba ser protegida.

Así, el alcance del deber de idoneidad debe interpretarse a la luz de los principios que rigen el derecho del consumo, particularmente la buena fe objetiva y la prohibición del abuso del derecho. Estos principios exigen que el consumidor actúe de forma honesta y leal, sin aprovecharse de situaciones anómalas.

En este marco, la negativa del proveedor a entregar un premio originado por un error técnico evidente no constituye una infracción al deber de idoneidad, siempre que pueda demostrarse que el consumidor, actuando conforme a la

buena fe, pudo razonablemente advertir el error. Así, esta interpretación no debilita el régimen de protección al consumidor, sino que lo fortalece, al establecer límites racionales que impiden que dicho régimen sea utilizado para obtener ventajas injustificadas.

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias bibliográficas

- Bernal, M. (2013). El deber de coherencia: un deber colateral de conducta derivado del principio general de la buena fe. En *Deber de coherencia en el derecho colombiano de los contratos* (pp. 83–126). Pontificia Universidad Javeriana. <https://www-jstor-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/stable/pdf/j.ctt169zswc.6.pdf>
- Cuentas Ormachea, E. (1997). El abuso del Derecho. *Derecho PUCP*, (51), 463-484. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.199701.016>
- De Los Mozos, J. L. (1965). *El principio de la buena fe: sus aplicaciones prácticas en el derecho civil español*. Ed. Bosch.
- Durand Carrión, J. B., & Flores Flores, P. (2024). *Derecho del consumidor: Diálogo, reflexiones y nuevas perspectivas*. Editorial LP. <https://www.juristaeditores.com/producto/derecho-del-consumidor/>
- Ferrán, E. (2004). La idoneidad del producto o servicio. En *Ley de Protección al Consumidor. Comentarios, precedentes jurisprudenciales, normas complementarias*. Editorial Rodhas.
- Fernández Sessarego, C. (1992). *Abuso del derecho*. Buenos Aires, Argentina: Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma.
- Espinoza Espinoza, J. (2011). *El principio de la buena fe*. *Advocatus*, (24), 245–260. <https://doi.org/10.26439/advocatus2011.n024.3187>
- Merino Acuña, R. A. (2008). Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia de Indecopi. *Gaceta Jurídica*.
- Monsalve, V., & Rodado, D. P. (2011). La integración de la buena fe objetiva en la etapa de formación de los contratos de consumo. *Vniversitas*, 122, 483–518. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0041-90602011000100016&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0041-90602011000100016&script=sci_arttext)
- Morón Urbina, J. C. (2009). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (8.ª ed.). Lima: Gaceta Jurídica.

- Quinteros, A. (2023). La protección del consumidor a través de la Constitución Política del Perú y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. *Athina*, (15), 280–299. <https://doi.org/10.26439/athina2023.n015.6498>
- Rodríguez, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis*, (65), 303–314. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876>
- Rodríguez Vallejo, J. L. (2020). El ejercicio abusivo de derecho del acreedor y su incidencia en el proceso de ejecución de garantías. *IUS. Revista de investigación de la Facultad de Derecho*, 9(1), 101–122. <https://vlex.pucp.elogim.com/vid/847023405>
- Rubio, M. (2015). *El título preliminar del Código Civil*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Solarte, A. (2004). La buena fe contractual y los deberes secundarios de conducta. *Vniversitas*, 53(108), 281–315. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/view/14730>
- Supo, D., & Bazán, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti*, 8(12), 69–94. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1355>
- Torres y Torres Lara, C. (1994). *La Constitución económica en el Perú*. Lima: Desarrollo y Paz Editores.
- Villalba Cuéllar, J. (2021). *Artículo V. Principios*. Carranza Álvarez y Alcántara Francia (coord.) Comentarios al Código de Protección y Defensa del Consumidor (pp.112-115). Pacha Editores.
- Álvarez Rubio, J. (2008). Las comunicaciones comerciales en la oferta de venta electrónica de billetes de avión. En L. Cotino Hueso (coord.). *Consumidores y usuarios ante las nuevas tecnologías* (pp. 529-542). Tirant lo Blanch.
- Wieacker, F. (1986). *El principio general de la buena fe* (J. Carro, Trad.). Civitas.

## 1. Legislación, jurisprudencia y otros documentos legales

Constitución Política del Perú [Const.] (1993).

Decreto Legislativo N° 295, Código Civil, Diario Oficial El Peruano, 25 de julio de 1984 (Perú).

Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Diario Oficial El Peruano, 26 de julio de 2021 (Perú).

Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, Diario Oficial El Peruano, 02 de septiembre de 2010 (Perú).

Código Civil

Comisión de Protección al Consumidor N°2 (2024) *Resolución Final N.º 2331-2024/CC2*

Comisión de la Oficina Regional de Cusco (2018) *Resolución Final N° 744-2018/INDECOPI-CUS*

Sala de Especializada en Protección al Consumidor (2013) *Resolución N° 1008-2013/SPC-INDECOPI.*

*(2021) Resolución 1951-2021/SPC-INDECOPI*

*(2020)Resolución N° 2098-2020/SPC- INDECOPI*

Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. (2018). *Interpretación Prejudicial 187-IP-2017.*



**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA NORTE  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : JOSUÉ RAÚL MORENO SIMÓN  
**DENUNCIADA** : CORPORACIÓN PJ ENTRETENIMIENTO S.A.C.  
**MATERIA** : DEBER DE IDONEIDAD  
**ACTIVIDAD** : ACTIVIDADES DE JUEGO DE AZAR Y APUESTA

**SUMILLA:** *Se revoca la resolución apelada, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Corporación PJ Entretenimiento S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor; y, en consecuencia, se declara infundada la misma. Ello, en tanto se acreditó que no correspondía que se entreguen al denunciante los premios reclamados (importes de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00), toda vez que, de la apreciación integral del juego se evidenció que este contenía un error evidente en las cuotas asignadas a los equipos “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, en comparación a las de sus rivales (Montenegro, Lituania y Moldavia).*

*En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta (multa de 2,5 UIT), la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la disposición de inscripción de la proveedora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.*

Lima, 3 de agosto de 2022

## ANTECEDENTES

- Mediante escrito del 31 de enero de 2020, el señor Josué Raúl Moreno Simón (en adelante, el señor Moreno) interpuso una denuncia en contra de Corporación PJ Entretenimiento S.A.C. (en adelante, Corporación PJ) por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
  - El 14 de noviembre de 2019, realizó dos (2) apuestas por partidos de fútbol correspondientes a la competencia deportiva UEFA Eurocopa 2020, conforme al siguiente detalle:

Ticket	Evento deportivo	Apuesta	Ganancia posible
0007175149787	16077 (Inglaterra-Montenegro) 9867 (Francia-Moldavia)	S/ 10,00	S/ 8 040,00
0007175121509	16099 (Portugal-Lituania) 9867 (Francia- Moldavia)	S/ 10,00	S/ 37 210,00

- advirtió que había acertado los resultados de los eventos deportivos en los que había apostado, por lo que le correspondía la entrega del total del premio, ascendente a S/ 45 250,00; del cual no recibió ningún sol;



- (iii) cuando quiso cobrar al día siguiente le dijeron que había un error en el sistema, y que solo podían devolverle el dinero apostado; demostrando que había sido estafado por “Apuesta Total”;
  - (iv) el 10 de enero de 2020, intentó conciliar ante el Indecopi con Corporación PJ, quienes le ofrecieron la suma irrisoria de S/ 21.005 (Sic), lo cual no aceptó; y,
  - (v) solicitó que se ordene a la denunciada, el pago de los premios ganados.
2. El 24 de setiembre de 2021 y 4 de octubre de 2021, Corporación PJ presentó sus descargos a la Resolución 1 (imputación de cargos) y el Informe Final de Instrucción 087-2021/ILN-CPC, manifestando lo siguiente:
- (i) Los tickets de apuesta fueron generados por un “error evidente e involuntario” el 14 de noviembre de 2019, en el producto denominado “Combo doble oportunidad”, lo cual generó que la cuota asignada para las apuestas se intercambiase o se invirtiera. Por lo tanto, solo correspondía devolver los importes aportados;
  - (ii) en este caso existía una “cuota invertida”, es decir, el “equipo favorito” pagaba como si fuese el “equipo postergado”, situación que escapaba a toda lógica comercial y de los sistemas de apuesta en función del factor riesgo; además, otras casas de apuestas contaban con cuotas distintas a la “cuota invertida”;
  - (iii) cualquier apostador de esta clase de juegos sabría de antemano que Inglaterra, Francia y Portugal eran los países favoritos, por ende, no resulta congruente que fueran los que pagaran más;
  - (iv) el artículo 5.2.7 de su Reglamento de Juego establecía que cuando el proveedor cometiera un error involuntario con respecto a las características del evento, se calcularía el evento en discusión con el coeficiente “1”;
  - (v) Corporación PJ comunicó el error una vez que tomó conocimiento, lo cual ocurrió de forma posterior al evento deportivo;
  - (vi) este hecho fue ampliamente expuesto en redes sociales (Facebook) por otros consumidores, evidenciando expresamente su advertencia del error incurrido;
  - (vii) solicitó que se declare la caducidad del procedimiento, o en todo caso, su suspensión hasta que la Sala Especializada en Protección al Consumidor se pronunciara sobre un caso similar que estaba en vía de apelación; y,
  - (viii) solicitó una reunión con la Secretaría Técnica de la Comisión.
3. Mediante Resolución 664-2021/ILN-CPC del 15 de octubre de 2021, la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte (en adelante, la Comisión) emitió el siguiente pronunciamiento:



- (i) Desestimó las solicitudes de suspensión y caducidad del procedimiento, planteadas por la denunciada;
  - (ii) declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Corporación PJ por infracción del artículo 19° Código, en la medida que consideró acreditado que esta no había cumplido con entregar al denunciante los montos de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, correspondientes a los premios obtenidos por los Tickets 0007175149787 y 0007175121509, respectivamente; sancionándola con una multa de 2,5 UIT;
  - (iii) ordenó a Corporación PJ, en calidad de medida correctiva, que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la referida resolución, cumpla con entregar al señor Moreno, los premios indicados en los Tickets 0007175149787 y 0007175121509;
  - (iv) condenó a Corporación PJ al pago de las costas y costos del procedimiento; y,
  - (v) dispuso la inscripción de Corporación PJ en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi (en adelante, el RIS).
4. El 15 de noviembre de 2021, Corporación PJ apeló la Resolución 664-2021/ILN-CPC, argumentando lo siguiente:

- (i) Los tickets de apuesta fueron generados durante un error informático evidente e involuntario el 14 de noviembre de 2019 (en el marco de la Eurocopa 2020), en el producto “Combo doble oportunidad”, generando que las cuotas asignadas a cada equipo de fútbol se invirtieran:

Partido	País apostado	Cuota Errada	Cuota Correcta
Francia - Moldavia	Francia	67	1,195
Portugal - Lituania	Portugal	61	1,04
Inglaterra – Montenegro	Inglaterra	12	1,04

- (ii) al invertirse la cuota de ganancia, al equipo favorito se le pagaba como el menos favorito;
- (iii) el Reglamento de Juego -aceptado por el denunciante al comprar el ticket- establecía que en caso de error involuntario (por ejemplo, ante cuotas erróneas), la jugada se calculaba con el coeficiente “1”; lo cual atenuaba el riesgo de incidentes que rompieran la regla de que los equipos favoritos ofrezcan menos probabilidad o ganancia que los menos favoritos;
- (iv) en la Resolución 2268-2021/SPC-INDECOPI se declaró infundada la denuncia de un consumidor que tenía una pretensión similar a la de este caso; criterio que debía imperar, en aplicación del Principio de Predictibilidad;
- (v) cualquier apostador sabía que los equipos de Inglaterra, Francia y Portugal eran favoritos, no siendo congruente que fueran los que pagaran más;



- (vi) en los juegos de apuesta debía existir una congruencia de probabilidades (hechos futuros no predecibles) entre la premisa de apuesta y las alternativas de respuesta, a efectos de que no se desnaturalice el juego;
- (vii) sin perjuicio de que consumidores no tenían la obligación de comparar las demás casas de apuestas para hacer su apuesta, el error evidente (inversión de las cuotas de juego) y el aprovechamiento del mismo por parte del jugador se acreditaba con:
  - a) El comparativo de casas de apuesta y lo significativo de la diferencia entre cuotas (67, 61 y 12); y,
  - b) los equipos participantes mantenían abismal diferencia en calidad y capacidad de funcionamiento, lo cual era conocido por los jugadores de este tipo de apuestas; ello se evidenciaba en el ranking FIFA, el cual a noviembre de 2019, mostraba a Moldavia, Lituania y Montenegro en las posiciones 175, 131 y 71, frente a Francia, Portugal e Inglaterra que estaban en las posiciones 2, 7 y 4;
- (viii) no era razonable que consumidor experimentado y especializado, considerando la especial naturaleza de juegos de apuesta deportiva, no pueda comprender la incongruencia en asignación de cuotas que evidenciaban un error;
- (ix) el hecho fue expuesto en redes sociales, advirtiendo el error ocurrido; tal como aparecía en las capturas de conversaciones abiertas en Facebook (que adjuntaba);
- (x) al tomar conocimiento del error, lo cual ocurrió luego del evento, advirtió su existencia y lo publicó en su página web; siendo que, para acreditarlo, presentó capturas de pantalla con fecha 14 de noviembre de 2019 (15:16 horas), no siendo lógico que sea responsable pese a haber comunicado dicha advertencia, dado que, si se hubiera advertido el error antes del evento o apuesta del jugador, se hubiera corregido automáticamente o se hubiera dejado de operar el evento, supuestos en los cuales el denunciante no hubiera podido apostar ni denunciar;
- (xi) la conducta del denunciante suponía un claro abuso de derecho respecto del contrato de apuesta deportiva suscrito con Corporación PJ, actuando de mala fe al suscribir las apuestas reclamadas, con la intención de aprovechar un error informático que por el impacto que tuvo en la cuota de las apuestas suscritas, le otorgaba la posibilidad de obtener un premio exorbitante con los equipos más favoritos (Inglaterra, Portugal y Francia), atendiendo a la probabilidad de que se acertaran los resultados (superior 12, 67 y 61 veces más que en todas las demás casas de apuestas) y al riesgo asumido en sus apuestas, el cual era inexistente;
- (xii) con el pronunciamiento apelado se vulneró la seguridad jurídica y el Principio de Igualdad, pues sobre el mismo evento y fundamentos, otras Comisiones y Órganos de Procedimientos Sumarísimos declararon la existencia de un error evidente, en decisiones que quedaron firmes; y,
- (xiii) en tanto no había cometido infracción alguna, la medida correctiva, condena al pago de costas y costos debían ser dejados sin efecto.

5. El 14 de julio de 2022<sup>1</sup>, el señor Moreno presentó un escrito absolviendo la apelación planteada por Corporación PJ, señalando lo siguiente:
- (i) Los errores del proveedor no tendrían que afectar a los consumidores, pues en ese supuesto el consumidor debería elegir qué hacer; por lo que, no podía desconocerse el acuerdo contenido en los boletos generados;
  - (ii) existían otras resoluciones de la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Sur N° 2 y el Órgano de Procedimientos Sumarísimos N° 3 que seguían la misma línea de la apelada;
  - (iii) el aviso del error evidente no fue oportuno, pues se realizó cuando los partidos ya habían sido iniciados; siendo que, las apuestas podían estar publicadas días antes del evento, lo cual generaba incertidumbre dado que el error no podría estar por varios días sin solucionar, más aún si la denunciada tenía en control de sus sistemas internos;
  - (iv) concordaba con lo expuesto en la apelada;
  - (v) las casas de apuesta, al estar en competencia, usaban como maniobra para atraer clientes la cuota ofrecida en sus opciones, la cual era manejada por ellos y por tanto debían responder por ello;
  - (vi) adquirió sus boletos antes de los partidos y la publicación del error por la denunciada, no evidenciándose que se haya aprovechado de dicho error como alegaba la proveedora;
  - (vii) no se evidenciaba que él haya participado o conocido de las conversaciones de Facebook adjuntadas por Corporación PJ, y mucho menos aparecía la fecha y hora en que se realizaron, para determinar si fue antes, durante o después de que compró sus boletos; y,
  - (viii) si se hubiera aprovechado del presunto error, hubiera apostado una suma mayor a S/ 10,00 por boleto; cantidad que apostó sabiendo que el fútbol era un deporte mágico y no se regía por una norma de estadísticas y probabilidades, y que era la suma promedio que apostaba por partido o combinada.

## ANÁLISIS

### Sobre el deber de idoneidad

6. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios 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, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias

<sup>1</sup> Cabe precisar que, si bien el señor Moreno presentó otro escrito con el mismo contenido en fecha 1 de abril de 2022, este no contaba con la firma de dicho administrado.

Asimismo, se debe tener en cuenta que, este escrito fue trasladado a la parte denunciada a través del Proveído 2 del 19 de julio de 2022.

del caso<sup>2</sup>. 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos<sup>3</sup>.

7. En ese sentido, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.
8. El artículo 104° del Código<sup>4</sup>, establece que el proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad sobre el producto o servicio determinado y que es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure una ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho, determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.
9. Así pues, el supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de responsabilidad. Así, una vez acreditado el defecto por el consumidor o la

---

<sup>2</sup> **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.

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

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

<sup>3</sup> **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.

<sup>4</sup> **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.

autoridad administrativa, corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable.

10. En concordancia con lo anterior, cabe precisar que el artículo 173° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, el TULO de la LPAG) señala que la carga de la prueba recae sobre los administrados<sup>5</sup>, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento<sup>6</sup>, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo<sup>7</sup>.
11. En su denuncia, el señor Moreno manifestó que la proveedora no cumplió con otorgarle el pago de las sumas de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, premios obtenidos por los Tickets 0007175149787 y 0007175121509 que adquirió a S/ 10,00 cada uno; pese a que resultó ganador del juego “*Apuesta Total*”, donde realizó apuestas combinadas en los siguientes partidos de la UEFA Eurocopa 2020: Francia – Moldavia, Inglaterra – Montenegro y Portugal – Lituania, bajo la modalidad “*Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrá 2 goles o más*”.
12. La Comisión declaró fundada la denuncia interpuesta en contra Corporación PJ, en la medida que consideró acreditado que, la referida proveedora no había cumplido con realizar el pago de las sumas reclamadas, pese a que el señor Moreno resultó ganador del juego “*Apuesta Total*”, eventos 9867 (Francia – Moldavia), 16077 (Inglaterra – Montenegro) y 16099 (Portugal – Lituania), producto de dos (2) tickets.
13. Asimismo, refirió que, el presunto error cometido en el sistema de apuestas («cuota invertida»), no podría considerarse como un eximente, dado que la denunciada era responsable de gestionar su sistema de apuestas (estaba en su esfera de control), más aún si tenía la carga de acreditar que el origen del incidente era ajeno a su control.
14. En primer lugar, cabe señalar que, no es un hecho controvertido que el 14 de

<sup>5</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. 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.

<sup>6</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Disposiciones Complementarias. Disposiciones Finales. Primera.** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

<sup>7</sup> **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.- Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.



noviembre de 2019, a través de los tickets 0007175149787 y 0007175121509, el señor Moreno apostó en el juego denominado “*Apuesta Total*”, competencia deportiva “*UEFA Eurocopa 2020*”, modalidad “*Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrán 2 goles o más*”, el importe de S/ 10,00 por cada boleto, con cuotas de ganancia para cada uno, de “804” y “3721”.

15. Del mismo modo, tampoco resulta un punto controvertido que, existió una negativa por parte de Corporación PJ de brindar los premios de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00 por las apuestas descritas en los numerales que anteceden, dado que ello no fue negado por la referida proveedora a lo largo del procedimiento, más aún cuando ambas partes coincidieron en señalar no sólo la negativa al pago del premio, sino también en que las opciones elegidas por el señor Moreno (en ambas apuestas) fueron las ganadoras.
16. En este punto, este Colegiado conviene en reiterar que Corporación PJ -a lo largo del procedimiento- argumentó que en el juego se configuró un error evidente, dado que por un error involuntario, se invirtieron las probabilidades asignadas a los participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia” frente a sus rivales “Montenegro”, “Lituania” y “Moldavia” (es decir, el “equipo favorito” pagaba como si fuese el “equipo postergado”), siendo que un consumidor que suele realizar apuestas deportivas de este tipo, sabría de antemano que Inglaterra, Francia y Portugal eran los países favoritos, por ende, no resultaba congruente que fueran los que pagaran más frente a participantes menos “favoritos”.
17. Asimismo, argumentó que los supuestos de errores involuntarios con respecto a las características del evento se encontraban debidamente establecidos en el artículo 5.2.7 de su Reglamento de Juego, el mismo que había sido debidamente aceptado por el señor Moreno al momento que compró sus tickets.
18. Finalmente, manifestó que la probabilidad asignada a los equipos participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, por otras casas de apuestas para el mismo evento, no se acercaba al monto de las cuotas erradamente ofrecidas de 12, 61 y 67; siendo que, quedaba acreditado que, en el presente caso, se configuró un error evidente en el juego materia del presente análisis.
19. Así pues, tomando en consideración lo manifestado por las partes en el procedimiento, este Colegiado efectuará un análisis objetivo y contextual del contenido del juego denominado “*Apuesta Total*” en el marco de la competencia “*UEFA Eurocopa 2020*”, conforme a las especificaciones antes descritas.
20. En ese sentido, para efectos de evaluar este caso debe tenerse presente que, aun cuando la evaluación de procedimientos en materia de protección al

consumidor está centralmente enfocada en velar por el cumplimiento del deber de idoneidad e información en los productos o servicios que se ofrecen en el mercado; ello no implica el hecho de desatender el contexto que rodea la actividad económica que enmarca dicha relación de consumo.

21. Dicho en otros términos, si bien el hecho controvertido reside en poder efectuar una lectura exacta de las fuentes referidas al juego de apuesta ofrecido por Corporación PJ; lo cierto es que la labor interpretativa no sólo abarcará un aspecto literal del contenido de sus condiciones, sino también valorará diversos aspectos involucrados en el tipo de mercado que desarrolla el agente económico que tiene la calidad de proveedor.
22. Conforme lo dispuesto en otros pronunciamientos<sup>8</sup>, esta labor tiene como finalidad obtener una perspectiva objetiva y razonable sobre la oferta realizada por el proveedor, pues, conforme lo establece el artículo 2°.4 del Código, al evaluarse la información debe tomarse en cuenta la naturaleza del producto adquirido o servicio contratado<sup>9</sup>. Ello no significa, en medida alguna, desproteger o desconocer la situación de asimetría informativa de los consumidores, menos aún que estos tengan que renunciar a sus derechos establecidos en el Código, sino únicamente efectuar el estudio de casos con aquellos elementos fácticos necesarios para su esclarecimiento, cuestión que resulta elemental para poder generar un pronunciamiento debidamente motivado.
23. Por ende, para poder identificar la potencial existencia de una infracción en los juegos de apuesta ofertados por Corporación PJ, deberá efectuarse una interpretación objetiva (literal) del contenido de su apuesta, así como una interpretación de razonabilidad de la misma, esto es, tomando en cuenta el propio contexto del mercado, los elementos con los que se encuentra conformado y la lógica del consumidor para este tipo de eventos. Hay que mencionar que resulta necesaria la configuración de dichos tipos de interpretación; dado que, una omisión de este tipo de análisis podría conllevarnos a emitir una decisión restrictiva, desproporcional o ajena de la realidad en la que se desenvuelven este tipo de servicios.
24. Con la finalidad de poder obtener un acercamiento a este tipo de análisis, es pertinente efectuar una observación y comprensión integral del juego materia de cuestionamiento; pues, ello posibilitará identificar aquellos rasgos que

<sup>8</sup> Ver Resoluciones 0245-2019/SPC-INDECOPI, 0328-2019/SPC-INDECOPI y 2131-2019/SPC-INDECOPI del 28 de enero, 6 de febrero y 9 de agosto de 2019, respectivamente.

<sup>9</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 2°.- Información relevante.**  
(...)

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

permitan brindar a este Colegiado una aproximación del contexto en el cual se desarrollaron los hechos, y, así poder tener un nivel de certeza sobre los componentes que involucraron la relación de consumo entablada por las partes. Así, al hacer referencia a un estudio integral del juego de apuesta, esta Sala resalta la importancia de valorar aquellos aspectos fácticos que inciden o pueden incidir en la percepción de un consumidor, pese a que estos no hayan sido mencionados o precisados por las partes durante la elaboración de argumentos en el presente procedimiento.

25. Obran en el expediente copias de los documentos denominados “Boleto de apuesta” 0007175149787 y 0007175121509, a través de los cuales se observa las apuestas efectuadas por el señor Moreno en el juego denominado “*Apuesta Total*”, competencia “*UEFA Eurocopa 2020*” y partidos del 14 de noviembre de 2019 a las 14:45 horas, tal como se observa en las siguientes imágenes:

(i) Por S/ 10,00 de manera “combinada” (es decir, apostar a dos eventos conjuntos) a favor de “Inglaterra” y “Francia” - quienes, en calidad de **locales**, se enfrentarían a Montenegro y Moldavia el mismo día-, según el “*Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrán 2 goles o más*”; los cuales contaban con cuotas de 12.00 y 67.00 individualmente, por lo que la apuesta combinada -es decir, por los dos (2) partidos- totalizaba una cuota de “804”, en caso resultara ganador (ver imagen del ticket a continuación); y,



- (ii) Por S/ 10,00 de manera “combinada” (es decir, apostar a dos eventos conjuntos) a favor de “Portugal” y “Francia” -quienes, en calidad de **locales**, se enfrentarían a Lituania y Moldavia el mismo día -, según el “*Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrán 2 goles o más*”, los cuales contaban con cuotas de 61 individualmente, por lo que la apuesta combinada -es decir, por los dos (2) partidos- totalizaba una cuota de “3721”, en caso resultara ganador (ver imagen del ticket a continuación):

Fecha: 14/11/2019 12:39:51	
Id Terminal: 12361	
Nombre del terminal: AT Napo San Miguel-T2	
<b>S/.10</b>	
<b>combinado</b>	
Inicio: 14/11/2019 14:45:00	
Competencia: UEFA Eurocopa 2020	
Evento: 16099 Portugal - Lituania	
Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrán 2 goles o más	61.00
Inicio: 14/11/2019 14:45:00	
Competencia: UEFA Eurocopa 2020	
Evento: 9867 Francia - Moldova	
Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrán 2 goles o más	61.00
Cuota	3721.00
Monto de apuesta	S/. 10
Ganancia Posible:	S/. 37210

26. De lo anterior se desprende que el señor Moreno apostó el valor de S/ 10,00 por cada boleto, a que los participantes de la competencia “*UEFA Eurocopa 2020*”, esto es los equipos “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, ganaban o empataban sus encuentros (frente a Montenegro, Lituania y Moldavia, respectivamente), y que habría dos (2) goles o más, durante los partidos que jugarían el 14 de noviembre de 2019 a las 14:45 horas.
27. Ahora bien, en tanto este Colegiado deberá evaluar la configuración de la expectativa del consumidor de manera congruente con las circunstancias particulares del contexto; corresponderá tomar en cuenta los siguientes factores: (i) el tipo de mercado al cual pertenece el producto ofertado; (ii) el hecho que el denunciante no haya alegado o sustentado el potencial estado de especial desprotección o desconocimiento respecto del servicio de apuesta deportiva; y, (iii) la situación de los equipos apostados (“Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”) con relación a sus contrincantes en el mismo evento.

28. La evaluación de los primeros dos (2) factores es conjunta, siendo que, desde la perspectiva del mercado, estamos ante un tipo de servicio no masivo, sino más bien especializado, toda vez que, la decisión de realizar una apuesta deportiva de fútbol implica que el consumidor de manera previa realice una serie de averiguaciones y estrategias antes de realizar la misma<sup>10</sup>, lo cual incide en el nivel de información que debe tener el interesado al momento de la contratación del servicio de apuesta.
29. Por otro lado, desde la perspectiva del propio consumidor, en el caso particular, el denunciante no ha alegado tener desconocimiento en la contratación de este tipo de servicio, lo cual refuerza aquella conclusión referida al nivel de conocimiento que deben tener los consumidores, entre ellos el señor Moreno, al momento de realizar sus apuestas deportivas, como procesar la información brindada por los proveedores y proceder con la contratación del servicio de apuesta.
30. En efecto, el señor Moreno no negó tener experiencia en este tipo de juegos; sino, por el contrario, únicamente se limitó a indicar que los errores del proveedor no tendrían que afectarle, debiendo efectuarse la entrega de los premios que ganó; argumento que, tal como lo veremos posteriormente, no afecta la dilucidación de los hechos materia de denuncia, en la medida que el propio mercado del servicio especializado que analizamos en este caso, determina que los consumidores tengan un nivel de información mayor sobre el mismo antes de efectuar la contratación.
31. De hecho, conviene resaltar que, del escrito presentado por el denunciante en fecha 14 de julio de 2022, se desprende que este conocía el ámbito deportivo en el cual estaba realizando la jugada, dado que esta no era la primera vez que efectuaba dichas apuestas; ello, tal como podemos ver en el siguiente recorte:

Por último, si yo me hubiese aprovechado según se declara en la apelación, no solo hubiese apostado 10 soles por boleto, hubiera invertido una mayor cantidad de dinero; por lo tanto, se hablaría de un premio mayor que el actual, pero como soy una persona que sabe que el fútbol es un deporte mágico y no se rige por una norma de estadísticas y probabilidades, solo aposté esa cantidad de dinero, ya que es el promedio de cantidad monetaria que apuesto por partido o combinada; también quiero declarar que el consumidor no se puede acostumbrar que si el proveedor comete un error nosotros paguemos los platos rotos y que los términos y condiciones no pueden ser lesivos con el consumidor.

<sup>10</sup> Cabe indicar que, el ordenamiento jurídico peruano, respecto a los juegos de azar y apuestas, ha decidido establecer diferencias relevantes entre los juegos de azar y las apuestas, en tanto los primeros dependerían exclusivamente del azar (*alea*), siendo irrelevante la destreza del jugador; mientras que los segundos si dependen, en parte, de la habilidad de este. **ESTRADA ESPINOZA**, Mayra Edith y **GARCÍA VÉLEZ**, Javier Humberto. “¿Es necesario regular?, Análisis del marco legal de los juegos de azar y apuestas en el Perú”. Revista IUS ET VERITAS N° 46. 2013. Lima. Página 352.

32. Finalmente, con relación al tercer factor indicado, corresponde efectuar una evaluación respecto del comportamiento de los participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia” anterior a los partidos que estos desarrollaron el 14 de noviembre de 2019 -eventos apostados- en el marco de la competencia futbolística “UEFA Eurocopa 2020”, con relación a sus contrincantes (Montenegro, Lituania y Moldavia) en el mismo evento.
33. Sobre el particular, se advierte que el participante “Inglaterra” días antes de haberse efectuado el evento cuestionado (es decir, al 24 de octubre de 2019), estuvo ubicado en el número 4 del Ranking FIFA (clasificación masculina)<sup>11</sup>, categorización que se basa en sumar o restar los puntos ganados o perdidos en un partido de los puntos totales que se tenían hasta ese momento<sup>12</sup>:

4		Inglaterra	1651	1662
---	---	------------	------	------

34. Del mismo modo, se evidencia que el participante “Inglaterra”, en el transcurso de la competencia “UEFA Eurocopa 2020” (fase de clasificación), con anterioridad a efectuarse el evento del 14 de noviembre de 2019 (materia de apuesta), había obtenido cinco (5) victorias y sólo una (1) derrota; e, inclusive, ya había vencido a Montenegro (su rival en el evento materia de apuesta del consumidor) por una amplia diferencia (5 a 1, cuatro -4- goles) en su condición de visitante<sup>13</sup> (ver imagen inserta a continuación<sup>14</sup>):



35. Por su parte, Montenegro tuvo un desempeño claramente inferior al del equipo elegido por el señor Moreno; considerando que, días antes de haberse

<sup>11</sup> Fuente: <https://www.fifa.com/es/fffa-world-ranking/men?datelid=id12714>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>12</sup> Los puntos que se suman o se restan se determinan en parte por el potencial relativo de los dos contendientes, y se tiene en cuenta la expectativa lógica de que las selecciones mejor clasificadas tienen más probabilidades de obtener un resultado positivo contra aquellas selecciones que ocupan posiciones más retrasadas. (subrayado agregado)

Fuente: <https://www.fifa.com/es/fffa-world-ranking/procedure-men>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>13</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/uefaeuro/history/seasons/2020/groups/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>14</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/european-qualifiers/match/2026053--montenegro-vs-england/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

efectuado el evento cuestionado (es decir, al 24 de octubre de 2019), estuvo ubicado en el número **61** del Ranking FIFA (clasificación masculina)<sup>15</sup>, además de registrar cuatro (4) derrotas y tres (3) empates en el transcurso de la competencia “UEFA Eurocopa 2020” (fase de clasificación), con anterioridad a efectuarse el evento del 14 de noviembre de 2019 (materia de apuesta)<sup>16</sup>.

**Ranking FIFA**

61		Montenegro	1371	1389
----	---	------------	------	------

36. Así pues, se advierte que el participante “Inglaterra” -al cual el señor Moreno le había apostado-, tenía un comportamiento ganador en este tipo de eventos deportivos, dado que, al analizar únicamente su comportamiento deportivo desde los meses anteriores al partido del 14 de noviembre de 2019 en el marco de la competencia “UEFA Eurocopa 2020”, tenía un desempeño superior al de su rival Montenegro -al que incluso ya había vencido como visitante-, proyectándose<sup>17</sup> como ganador del encuentro materia de apuesta, tal como sucedió.
37. De otro lado, se advierte que el participante “Portugal” días antes de haberse efectuado el evento cuestionado (es decir, al 24 de octubre de 2019), estuvo ubicado en el número **6** del Ranking FIFA (clasificación masculina)<sup>18</sup>:

6		Portugal	1632	1643
---	---	----------	------	------

38. Del mismo modo, se evidencia que el participante “Portugal”, en el transcurso de la competencia “UEFA Eurocopa 2020” (fase de clasificación), con anterioridad a efectuarse el evento del 14 de noviembre de 2019 (materia de apuesta), había obtenido dos (2) empates, tres (3) victorias y sólo una (1) derrota; e, inclusive, ya había vencido a Lituania (su rival en el evento materia de apuesta del consumidor) por una amplia diferencia (5 a 1, cuatro -4- goles)

<sup>15</sup> Fuente: <https://www.fifa.com/es/fffa-world-ranking/men?datelid=id12714>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>16</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/uefaeuro/history/seasons/2020/groups/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>17</sup> **Pronóstico Inglaterra – Montenegro**

*Partido de pronóstico absolutamente favorable a Inglaterra, no sólo por la diferencia de nivel que existe entre ambas, sino especialmente por lo opuestas que son sus respectivas dinámicas. Inglaterra lo ha ganado prácticamente todo, mientras que Montenegro sólo ha puntuado a base de empates.*

Fuente: <https://www.apuestas-deportivas.es/pronostico/pronostico-inglesa-montenegro-clasificacion-eurocopa-2020-14-11-19/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>18</sup> Fuente: <https://www.fifa.com/es/fffa-world-ranking/men?datelid=id12714>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

en su condición de visitante<sup>19</sup> (ver imagen inserta a continuación<sup>20</sup>):



39. Por su parte, Lituania tuvo un desempeño claramente inferior al del equipo elegido por el señor Moreno; considerando que, días antes de haberse efectuado el evento cuestionado (es decir, al 24 de octubre de 2019), estuvo ubicado en el número **132** del Ranking FIFA (clasificación masculina)<sup>21</sup>, además de registrar seis (6) derrotas y apenas un (1) empate en el transcurso de la competencia “UEFA Eurocopa 2020” (fase de clasificación), con anterioridad a efectuarse el evento del 14 de noviembre de 2019 (materia de apuesta)<sup>22</sup>.

**Ranking FIFA**

132		Lituania	1086	1094
-----	---	----------	------	------

40. Así pues, se advierte que el participante “Portugal” -al cual el señor Moreno le había apostado-, tenía un comportamiento ganador en este tipo de eventos deportivos, dado que, al analizar únicamente su comportamiento deportivo desde los meses anteriores al partido del 14 de noviembre de 2019 en el marco de la competencia “UEFA Eurocopa 2020”, tenía un desempeño superior al de su rival Lituania -al que incluso ya había vencido como visitante-, proyectándose<sup>23</sup> como ganador del encuentro materia de apuesta, tal como sucedió.

<sup>19</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/uefaeuro/history/seasons/2020/groups/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>20</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/european-qualifiers/match/2026211--lithuania-vs-portugal/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>21</sup> Fuente: <https://www.fifa.com/es/ffifa-world-ranking/men?datelid=id12714>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>22</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/uefaeuro/history/seasons/2020/groups/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>23</sup> **Pronóstico Portugal – Lituania**

*Estamos ante uno de esos partidos en los que no tiene sentido alguno buscar la sorpresa. Aunque se enfrentaran 100 veces, es muy probable que Portugal ganase todas ellas dadas las circunstancias del partido, lo que hay en juego y la diferencia de calidad entre una y otra plantilla. Tampoco es un partido en el que el mercado de ganador vaya a resultar muy rentable, dada la cuota de 1.02 que ofrece Codere pero sin ninguna duda mi recomendación es apostar por Portugal.*

Fuente: <https://www.apuestas-deportivas.es/pronostico/pronostico-portugal-lituania-clasificacion-eurocopa-2020-14-11-2019/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

41. De otro lado, se advierte que el participante “Francia”, días antes de haberse efectuado el evento cuestionado (es decir, al 24 de octubre de 2019), estuvo ubicado en el número **2** del Ranking FIFA (clasificación masculina)<sup>24</sup>, tal como se puede ver en el siguiente recorte:

2		Francia	1726	1725
---	---	---------	------	------

42. Del mismo modo, se evidencia que el participante “Francia”, en el transcurso de la competencia “*UEFA Eurocopa 2020*”, con anterioridad a efectuarse el evento del 14 de noviembre de 2019 (materia de apuesta), había obtenido un (1) empate, seis (6) victorias y sólo una (1) derrota; e, inclusive, ya había vencido a Moldavia (su rival en el evento materia de apuesta del consumidor) por una considerable diferencia (tres -3- goles) en su condición de visitante<sup>25</sup> (ver imagen inserta a continuación<sup>26</sup>):



43. Por su parte, Moldavia tuvo un desempeño claramente inferior al del equipo elegido por el señor Moreno; considerando que, días antes de haberse efectuado el evento cuestionado (es decir, al 24 de octubre de 2019), estuvo ubicado en el número **175** del Ranking FIFA (clasificación masculina, ver imagen)<sup>27</sup>, además de registrar siete (7) derrotas y apenas una (1) victoria en el transcurso de la competencia “*UEFA Eurocopa 2020*” (fase de clasificación), con anterioridad a efectuarse el evento del 14 de noviembre de 2019 (materia de apuesta)<sup>28</sup>.

**Ranking FIFA**

175		Moldavia	963	978
-----	---	----------	-----	-----

<sup>24</sup> Fuente: <https://www.fifa.com/es/fifa-world-ranking/men?datelid=id12714>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>25</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/uefaeuro/history/seasons/2020/groups/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>26</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/european-qualifiers/match/2026211--lithuania-vs-portugal/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>27</sup> Fuente: <https://www.fifa.com/es/fifa-world-ranking/men?datelid=id12714>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

<sup>28</sup> Fuente: <https://es.uefa.com/uefaeuro-2020/standings/2020/2001086/>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.

44. Siendo así, se advierte que el participante “Francia” -al cual el señor Moreno había apostado-, tenía un comportamiento ganador en este tipo de eventos deportivos, dado que, al analizar únicamente su comportamiento deportivo desde los meses anteriores al partido del 14 de noviembre de 2019 en el marco de la competencia “UEFA Eurocopa 2020”, tenía un desempeño superior al de su rival Moldavia -al que incluso ya había vencido como visitante-, proyectándose<sup>29</sup> como ganador del encuentro materia de apuesta, tal como sucedió.
45. Bajo esta misma línea de análisis, esta Sala evidencia que a los participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia” –puestos 4, 6 y 2 en el ranking FIFA, respectivamente- se les había asignado cuotas de 12, 61 y 67, difiriendo a gran escala con las probabilidades asignadas a sus rivales en el mismo evento (“UEFA Eurocopa 2020”) que tenían resultados menos favorecedores hasta ese momento.
46. En efecto, cabe recordar que, tal como se evidencia en el cuadro insertado por la proveedora en sus descargos y apelación (el cual, por cierto no fue cuestionado por el denunciante, asumiéndose por tanto la veracidad de su contenido), las cuotas asignadas a Montenegro, Lituania y Moldavia (identificadas por Corporación PJ como la probabilidad invertida) eran de 1,04, 1,04 y 1,195, respectivamente; pese a que dichos participantes tenían menores probabilidades de ganar los encuentros materia de apuesta, en comparación a “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, quienes eran los “favoritos”, conforme a la información sobre su desempeño que se encontraba disponible en internet.
47. A mayor abundamiento, si observamos las probabilidades que otras casas de apuesta asignaron para los mismos eventos (victoria o empate en el mismo partido), se evidencia una diferencia considerable entre las cuotas ofrecidas para las opciones elegidas por el señor Moreno (Inglaterra, Portugal y Francia, que jugaron en calidad de locales) y las que publicaron otros proveedores en dicho mercado; lo cual sólo corrobora que, la asignación de cuotas por parte de Corporación PJ contenía un error evidente<sup>30</sup>:

<sup>29</sup> *En todo caso, Francia ha demostrado gran fiabilidad y ha firmado seis victorias en los seis partidos restantes, con una gran superioridad que se demuestra en los 21 goles anotados y cinco encajados con los que llegan a esta quinta jornada, los mejores números del Grupo H tanto en materia ofensiva como defensiva.*

*En lo que respecta a los partidos disputados en terreno galo, tres victorias y un empate son los resultados registrados hasta ahora. Los tres triunfos han llegado con tres o más goles a su favor, mientras que Turquía y Albania han sido los únicos capaces de ver puerta en el mítico Saint Denis, lo que invita a pensar que Moldavia apenas tendrá opciones de perforar la meta local.*

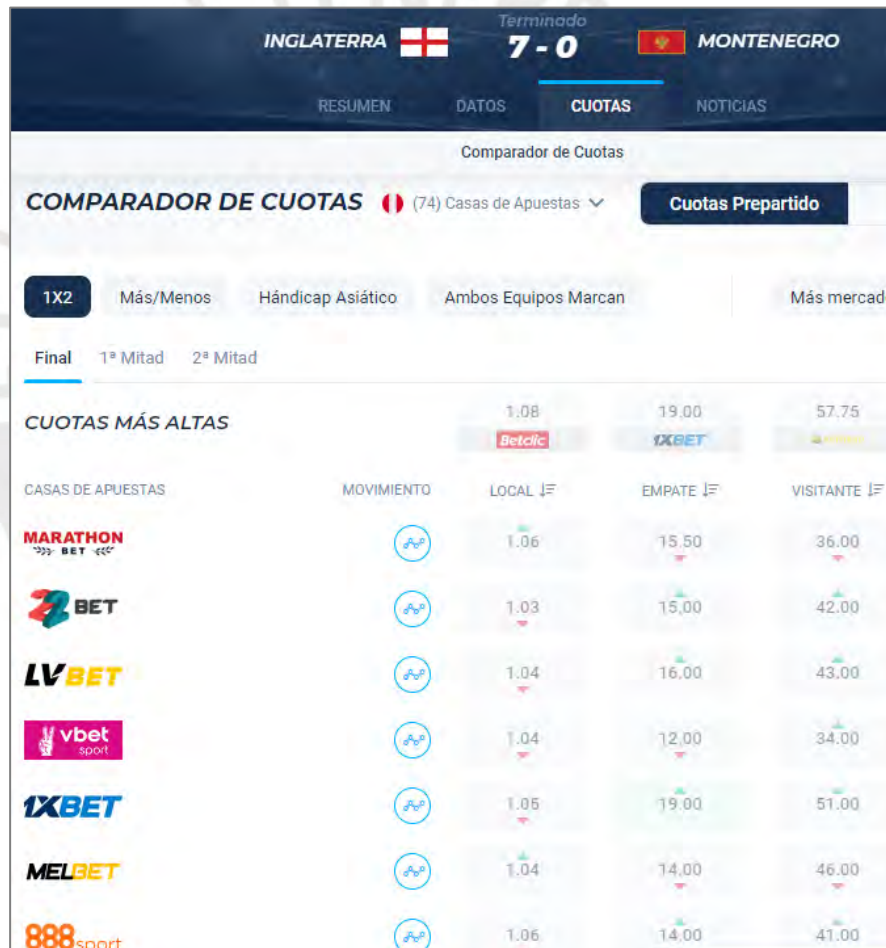
Fuente: <https://www.oddsshark.com/es/futbol/euro/previa-francia-vs-moldavia-pronosticos-de-apuestas-clasificacion-eurocopa-2020>. Fecha de consulta: 27 de julio de 2022.



<sup>30</sup> Fuentes: <https://oddspedia.com/es/futbol/inglaterra-montenegro-840#odds>. Fecha de consulta: 22 de julio de 2022.

**Cuadro insertado por Corporación PJ a su escrito de apelación**

	CUOTA ASIGNADA POR CORPORACION PJ	CUOTA ASIGNADA POR BETSSÓN	CUOTA ASIGNADA POR INKABET	CUOTA ASIGNADA POR TE APUESTO	CUOTA ASIGNADA POR BET 365
Francia vs Moldova	Francia - 67	Francia - 1.01	Francia - 1.01	No figura	Francia 1.02
Portugal vs Lituania	Portugal - 61	Portugal - 1.01	Portugal - 1.02	No figura	Portugal - 1.03
Inglaterra vs Montenegro	Inglaterra - 61	Inglaterra - 1.06	No figura	Inglaterra - 1.06	Inglaterra - 1.05

**Inglaterra VS Montenegro**



**INGLATERRA**  **7 - 0**  **MONTENEGRO**

RESUMEN DATOS **CUOTAS** NOTICIAS

Comparador de Cuotas

**COMPARADOR DE CUOTAS** (74) Casas de Apuestas **Cuotas Prepartido**

**1X2** Más/Menos Hándicap Asiático Ambos Equipos Marcan Más mercados

Final 1ª Mitad 2ª Mitad

**CUOTAS MÁS ALTAS**

CASAS DE APUESTAS	MOVIMIENTO	LOCAL	EMPATE	VISITANTE
<b>Betclic</b>		1.08	19.00	57.75
<b>1XBET</b>		1.06	15.50	36.00
<b>BET</b>		1.03	15.00	42.00
<b>LV BET</b>		1.04	16.00	43.00
<b>vbet sport</b>		1.04	12.00	34.00
<b>1XBET</b>		1.05	19.00	51.00
<b>MELBET</b>		1.04	14.00	46.00
<b>888sport</b>		1.06	14.00	41.00

<https://oddspedia.com/es/futbol/francia-moldavia-1071#stats>. Fecha de consulta: 22 de julio de 2022.  
<https://oddspedia.com/es/futbol/portugal-lituania-1241#odds>. Fecha de consulta: 22 de julio de 2022.

**Francia VS Moldavia**

**FRANCIA**  Terminado **2 - 1**  **MOLDAVIA**

RESUMEN DATOS **CUOTAS** NOTICIAS

Comparador de Cuotas

**COMPARADOR DE CUOTAS** (74) Casas de Apuestas **Cuotas Preparado**

Más/Menos Hándicap Asiático Ambos Equipos Marcan Más mercados de

Final 1ª Mitad 2ª Mitad

**CUOTAS MÁS ALTAS**

CASAS DE APUESTAS	MOVIMIENTO	LOCAL	EMPATE	VISITANTE
MARATHON BET		1.01	38.00	98.00
BET		1.02	21.00	48.00
LV BET		1.01	36.00	72.00
vbet sport		1.01	19.00	39.00
1XBET		1.02	34.00	76.00
MELBET		1.02	22.00	62.00

**Portugal VS Lituania**

**PORTUGAL**  Terminado **6 - 0**  **LITUANIA**

RESUMEN DATOS **CUOTAS** NOTICIAS

Comparador de Cuotas

**COMPARADOR DE CUOTAS** (74) Casas de Apuestas **Cuotas Preparado**

Más/Menos Hándicap Asiático Ambos Equipos Marcan Más mercados de

Final 1ª Mitad 2ª Mitad

**CUOTAS MÁS ALTAS**

CASAS DE APUESTAS	MOVIMIENTO	LOCAL	EMPATE	VISITANTE
1XBET		1.03	36.00	130.00
RIVALO				
MARATHON BET		1.02	27.00	67.00
BET		1.02	18.00	52.00
LV BET		1.01	31.00	66.00
vbet sport		1.01	19.00	39.00
1XBET		1.03	23.00	67.00
MELBET		1.02	18.00	51.00

48. De esta manera, en atención a que los juegos materia de evaluación fueron M-SPC-13/1B 19/30



elaborados en base a probabilidades, y, el otorgamiento de premios estaba sujeto a las mismas; no resulta razonable que la proveedora haya otorgado a los participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia” cuotas de acierto considerablemente mayores (12, 61 y 67), en comparación con sus contrincantes de categoría menor, “Montenegro” (1,04), “Lituania” (1,04) y “Moldavia” (1,195) -en el marco de la competencia deportiva (fútbol) “UEFA Eurocopa 2020”-, pues ello rompe la lógica del juego de apuestas (mayores probabilidades para quienes tengan menos opciones de ganar un evento, y menores probabilidades para los favoritos), situación que el señor Moreno debió haber advertido.

49. En este punto, se debe tomar en cuenta que los juegos de apuesta, esencialmente, están supeditados a una situación de incertidumbre dentro de la cual un jugador desconoce el resultado de aquel hecho respecto del cual está ofreciendo una determinada prestación<sup>31</sup>. Dicho esto, en aquel supuesto donde la característica principal de incertidumbre no sea advertida o sea advertida muy sutilmente, este Colegiado considerará que la validez de la probabilidad de la apuesta se verá afectada incidentalmente, toda vez que, dicha situación influye de manera directa en el elemento de razonabilidad que debe estar presente en toda relación de consumo.
50. Bajo la misma línea de pensamiento, queda claro que las apuestas efectuadas a los equipos “Inglaterra” (12) “Portugal” (61) y “Francia” (67), correspondían a opciones donde no existía un grado alto incertidumbre (de que resultaría ganador), configurándose en este caso una situación de evidente falta de razonabilidad en la probabilidad asignada a los mismos, tomando en consideración que el desempeño de dichos equipos en comparación al de sus contrincantes en el referido evento, era notoriamente superior.
51. En mayor sentido, queda claro el punto desarrollado cuando se evidencia que cada una de las apuestas realizadas por el denunciante corresponde a una opción cuya probabilidad no resultaba coherente con el esquema de funcionamiento de los juegos de apuestas; configurándose en este caso una situación de evidente falta de razonabilidad que no puede ser amparada por la autoridad de consumo. A mayor abundamiento, un consumidor no puede pretender que se haya constituido una legítima expectativa respecto de una relación que no contiene elementos esenciales de razonabilidad bajo los parámetros del mercado.
52. Ahora bien, pese a que el señor Moreno alegó que la proveedora denunciada debía responder por los errores evidentes en los que habría incurrido, pues su

<sup>31</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1942°.-** Por el juego y la apuesta permitidos, el perdedor queda obligado a satisfacer la prestación convenida, como resultado de un acontecimiento futuro o de uno realizado, pero desconocido para las partes.  
El juez puede reducir equitativamente el monto de la prestación cuando resulta excesiva en relación con la situación económica del perdedor.



existencia no fue advertida cuando realizó sus jugadas del 14 de noviembre de 2019; lo cierto es que, aun cuando puede identificarse la existencia de un error y negligencia por parte de Corporación PJ en dicha conducta -al no bloquear las apuestas para los eventos controvertidos o corregir las probabilidades de cada opción, por ejemplo-, este Colegiado considera que ello no puede convalidar una prestación que se encontraba desnaturalizada por la falta de congruencia entre su premisa y contenido.

53. Por los fundamentos expuestos, esta Sala considera que la negativa realizada por Corporación PJ de otorgar los premios obtenidos por las apuestas del denunciante se encontraba justificada, ante la configuración de una desnaturalización en las jugadas efectuadas por el consumidor, razón por la cual no resultaba correcto atribuir responsabilidad administrativa a la proveedora respecto de la conducta evaluada en este extremo.
54. Sin perjuicio de lo manifestado, corresponde precisar que, si bien el señor Moreno no tiene derecho a reclamar los premios obtenidos por las apuestas realizadas; distinto es el caso respecto de cada uno de los montos invertidos por jugada, puesto que, ante el evidente error cometido por Corporación PJ, el consumidor tenía derecho a la devolución del dinero apostado, todo ello con la finalidad de poder retrotraer la conducta a su situación inicial, y, así no se constituya un contexto de eventual arbitrariedad.
55. De hecho, aunado a todo lo antes desarrollado, en el presente caso debe tenerse presente que, el Reglamento de “*Apuesta Total*” –norma aplicable al juego “*Apuesta Total*”<sup>32</sup>–, dispone en su artículo 5°.2.7, respecto de las apuestas incorrectas o suspendidas, que en caso de errores cometidos por parte del proveedor, este se comprometía a reembolsar las sumas pagadas por sus jugadores; ello, conforme Corporación PJ señaló en sus escritos, incluyendo su recurso de apelación:

9. En ese orden de ideas, el artículo 5.2.7 del Reglamento de Juego expresamente establece:

**“5.2.7. Apuestas Incorrectas/Suspendidas**

*Si en algún caso Apuesta Total comete un error involuntario con respecto a las características del evento (Por ejemplo, cálculos de apuestas, cuotas establecidas erróneamente, equipos ofrecidos de manera viceversa o errores con el nombre del equipo, mercado y/o competencia, etc) Apuesta Total calculará el evento en discusión con coeficiente 1.” (el subrayado y resaltado es nuestro)*

56. Cabe señalar que, en el presente caso, no se está determinando cuánto sería

<sup>32</sup> En los boletos de apuesta presentados por el denunciante se indica lo siguiente: “Este ticket de apuesta confirma que el jugador reconoce estar de acuerdo con los términos y condiciones de la apuesta descritas en nuestra web <https://www.apuestatotal.com>”.



el importe que la proveedora debió pagar por las apuestas cuestionadas, sino que, dentro del marco de la denuncia efectuada por el señor Moreno, se analizó si era correcto o no que Corporación PJ se negara a pagar los importes de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00 por las dos (2) apuestas de S/ 10,00 cada una (combinada) efectuadas a favor de los equipos “Inglaterra”, “Francia” y “Portugal” con cuotas individuales de 12, 67 y 61, en el marco de la competencia deportiva (fútbol) “UEFA Eurocopa 2020”.

57. Finalmente, es importante mencionar que la denuncia del señor Moreno en este extremo, se restringió a cuestionar que la proveedora no cumplió con efectuar el pago de los premios ganados al acertar las apuestas consignadas en los Boletos de apuesta 0007175149787 y 0007175121509 (S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, respectivamente); razón por la cual no procede considerar dentro del análisis de esta presunta infracción, a efectos de determinar su responsabilidad, la aparente negligencia incurrida por Corporación PJ al no advertir oportunamente la existencia de un error evidente en la asignación de la cuota de dichas apuestas (lo cual hubiera podido evitar la realización de jugadas como las que son materia de controversia), en la medida que, reiteramos, ello escapa del hecho estrictamente denunciado e imputado.
58. Bajo tales consideraciones, corresponde revocar la Resolución 664-2021/ILN-CPC, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Moreno en contra de Corporación PJ por infracción del artículo 19° del Código, respecto de que este no habría cumplido con pagar al señor Moreno los importes de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, correspondientes a los Boletos de apuesta 0007175149787 y 0007175121509, del juego denominado “Apuesta Total” - competencia deportiva (fútbol) “UEFA Eurocopa 2020”; y, en consecuencia, se declara infundada la misma.
59. Ello, en tanto se acreditó que no correspondía que se entregue al denunciante los premios reclamados, toda vez que, de la apreciación integral del juego se evidenció que contenía un error evidente en las cuotas asignadas a los equipos “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, en comparación a las de sus rivales (Montenegro, Lituania y Moldavia).
60. En consecuencia, se dejan sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta (multa de 2,5 UIT), la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la disposición de inscripción en el RIS de la denunciada.
61. Por último, cabe indicar que, en tanto esta instancia ha revocado el pronunciamiento de la Comisión, carece de objeto que nos pronunciemos respecto de los demás alegatos de las partes.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Revocar la Resolución 664-2021/ILN-CPC del 15 de octubre de 2021, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor - Sede Lima Norte, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Josué Raúl Moreno Simón en contra de Corporación PJ Entretenimiento S.A.C. por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respecto de que este no habría cumplido con pagar al denunciante los importes de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, correspondientes a los Boletos de apuesta 0007175149787 y 0007175121509 del juego denominado “*Apuesta Total*” - competencia deportiva (fútbol) “*UEFA Eurocopa 2020*”; y, en consecuencia, declarar infundada la misma. Ello, en tanto se acreditó que no correspondía que se entreguen al denunciante los premios reclamados, toda vez que, de la apreciación integral del juego se evidenció que este contenía un error evidente en las cuotas asignadas a los equipos “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, en comparación a las de sus rivales (Montenegro, Lituania y Moldavia).

**SEGUNDO:** Dejar sin efecto la medida correctiva ordenada, la sanción impuesta (multa de 2,5 UIT), la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la disposición de inscripción de la proveedora en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Oswaldo Del Carmen Hundskopf Exebio.**

**JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS**  
Presidente

**El voto en discordia del señor vocal Julio Baltazar Durand Carrión, es el siguiente:**

El vocal que suscribe el presente voto difiere de la decisión de la mayoría, en el extremo que revocó la resolución venida en grado a través de la cual se declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Josué Raúl Moreno Simón (en adelante, el señor Moreno) en contra de Corporación PJ Entretenimiento S.A.C. (en adelante, Corporación PJ) por infracción del artículo 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código); y, en consecuencia, declaró infundada la misma. Ello, en tanto considero que correspondía confirmar dicha decisión, en base a los siguientes fundamentos:

1. En su denuncia, el señor Moreno manifestó que la proveedora no cumplió con otorgarle el pago de las sumas de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, premios obtenidos por los Tickets 0007175149787 y 0007175121509 que adquirió a S/ 10,00 cada uno; pese a que resultó ganador del juego “*Apuesta Total*”, donde realizó apuestas combinadas en los siguientes partidos de la UEFA Eurocopa 2020: Francia – Moldavia, Inglaterra – Montenegro y Portugal – Lituania, bajo la modalidad “*Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrá 2 goles o más*”.
2. La Comisión declaró fundada la denuncia del señor Moreno, en la medida que consideró acreditado el incumplimiento de Corporación PJ sobre realizar el pago de las sumas reclamadas, pese a que el señor Moreno resultó ganador del juego “*Apuesta Total*”, eventos 9867 (Francia – Moldavia), 16077 (Inglaterra – Montenegro) y 16099 (Portugal – Lituania), producto de los dos (2) tickets mencionados.
3. En primer lugar, cabe señalar que, no es un hecho controvertido que el 14 de noviembre de 2019, a través de los tickets 0007175149787 y 0007175121509, el señor Moreno apostó en el juego denominado “*Apuesta Total*”, competencia deportiva “*UEFA Eurocopa 2020*”, modalidad “*Combo de doble oportunidad: Equipo 1 ganará o empatará, y habrá 2 goles o más*”, el importe de S/ 10,00 por cada boleto, con cuotas de ganancia para cada uno, de “804” y “3721”, respectivamente; ello, a que los equipos “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, ganaban o empataban sus encuentros (frente a Montenegro, Lituania y Moldavia, respectivamente), y que habría dos (2) goles o más, durante los partidos que se jugarían el 14 de noviembre de 2019 a las 14:45 horas.
4. Del mismo modo, tampoco resulta un punto controvertido que, existió una negativa por parte de Corporación PJ de brindar los premios de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00 por las apuestas descritas en los numerales que anteceden, dado que ello no fue negado por la referida proveedora a lo largo del procedimiento, más aún cuando ambas partes coincidieron en señalar no sólo la negativa al pago de los premios, sino también, que las opciones elegidas por el señor

Moreno (en ambas apuestas) fueron las ganadoras.

5. Por su parte, Corporación PJ -a lo largo del procedimiento- argumentó que en el juego se configuró un error evidente, dado que por un error involuntario, se invirtieron las probabilidades asignadas a los participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia” frente a sus rivales “Montenegro”, “Lituania” y “Moldavia” (es decir, el “equipo favorito” pagaba como si fuese el “equipo postergado”), siendo que un consumidor que suele realizar apuestas deportivas de este tipo, sabría de antemano que Inglaterra, Francia y Portugal eran los países favoritos, y por ende, no resultaba congruente que fueran los que pagaran más frente a participantes menos “favoritos”.
6. Asimismo, argumentó que los supuestos de errores involuntarios con respecto a las características del evento se encontraban debidamente establecidos en el artículo 5.2.7 de su Reglamento de Juego, el mismo que había sido debidamente aceptado por el señor Moreno al momento que compró sus tickets.
7. Finalmente, manifestó que la probabilidad asignada a los equipos participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”, por otras casas de apuestas para el mismo evento, no se acercaba al monto de las cuotas de 12, 61 y 67 -erradamente ofrecidas-, por lo que se acreditaba, en el presente caso, la configuración de un error evidente en el juego materia del presente análisis.
8. Así pues, tomando en consideración lo manifestado por las partes en el procedimiento, tal como concluyó la mayoría se advierte que, en efecto, en este caso existió un error evidente en la asignación de cuotas por parte de Corporación PJ, dado que no resulta razonable que la proveedora haya otorgado a los participantes “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia” cuotas de acierto considerablemente mayores (12, 61 y 67), en comparación con sus contrincantes de categoría menor, “Montenegro” (1,04), “Lituania” (1,04) y “Moldavia” (1,195) durante la competencia deportiva “UEFA Eurocopa 2020” que se desarrollaría el mismo 14 de noviembre de 2019; pues ello rompía la lógica del juego de apuestas (mayores probabilidades para quienes tengan menos opciones de ganar un evento, y menores probabilidades para los favoritos).
9. No obstante lo mencionado, en este punto considero oportuno señalar que, los juegos de apuestas suelen ser definidos como aquellos en los que las posibilidades de ganar o perder no dependen exclusivamente de la habilidad o destreza del jugador, sino del azar (alea<sup>33</sup>), entendiéndose por este, de acuerdo a la Real Academia Española, a la casualidad o imprevisibilidad.

<sup>33</sup> Del lat. *Alea* “incertidumbre”, “riesgo, peligro”. (Ver: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=aleas>).



10. Así, el artículo 1942° del Código Civil señala que, por el juego y la apuesta permitidos, el perdedor queda obligado a satisfacer la prestación convenida, como resultado de un acontecimiento futuro<sup>34</sup>. En esa misma línea, el artículo 1947° del mencionado cuerpo legal, precisa que los contratos de lotería, pronósticos sobre competencias deportivas, apuestas hípcas, peleas de gallos y otros espectáculos y concursos similares, se rigen por las normas legales o administrativas pertinentes, no siendo de aplicación la reducción prevista en el segundo párrafo del artículo 1942° del Código Civil<sup>35</sup>.
11. Asimismo, de conformidad con el artículo 16° del Decreto Supremo 095-96-EF, Reglamento del Impuesto Selectivo al Consumo a los juegos de azar y apuestas, las apuestas son contratos que dependen del azar (o conjuntamente del azar y la destreza), mediante las cuales se predicen ciertas ocurrencias o se eligen ciertas combinaciones, las mismas que de ser acertadas determinarán la entrega de una suma de dinero por parte del o los que no acertaron con dicha ocurrencia, siempre que medie un organizador<sup>36</sup>.
12. De las definiciones antes citadas, se advierte que la apuesta depende de un evento futuro y con resultado desconocido, debiéndose otorgar un premio (contraprestación) si es que se acierta dicho evento incierto.
13. En cuanto al hecho controvertido, el vocal que suscribe el presente voto considera que aun cuando el error evidente hubiera sido advertido por el señor Moreno, no podría concluirse que este habría actuado -como sostuvo Corporación PJ en su escrito de apelación- de mala fe y que con su conducta habría buscado aprovecharse de dicho error en las apuestas realizadas. Esto por cuanto, no puede calificarse como mala fe la decisión de consumo de una persona en el mercado, cuando es la misma proveedora quien ha cometido el error evidente; cuyos efectos pretende ahora desconocer inculcando a los consumidores, quienes precisamente le dan su confianza al adquirir un ticket de apuesta en su negocio.

<sup>34</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1942°.-** Por el juego y la apuesta permitidos, el perdedor queda obligado a satisfacer la prestación convenida, como resultado de un acontecimiento futuro o de uno realizado, pero desconocido para las partes.  
El juez puede reducir equitativamente el monto de la prestación cuando resulta excesiva en relación con la situación económica del perdedor.

<sup>35</sup> **CÓDIGO CIVIL. Artículo 1947°.-** Los contratos de lotería, pronósticos sobre competencias deportivas, apuestas hípcas, peleas de gallos y otros espectáculos y concursos similares, se rigen por las normas legales o administrativas pertinentes. En estos casos no es de aplicación la reducción prevista en el segundo párrafo del artículo 1942.

<sup>36</sup> **DECRETO SUPREMO 095-96-EF. REGLAMENTO DEL IMPUESTO SELECTIVO AL CONSUMO A LOS JUEGOS DE AZAR Y APUESTAS. Artículo 16°.-** Para los efectos de este Reglamento se entiende por:  
(...)

**b. Apuesta:** contrato que depende del azar o conjuntamente del azar y la destreza, mediante el cual se predice cierta ocurrencia o se eligen ciertas combinaciones, las cuales de ser acertadas determinarán la entrega de una suma de dinero o especie o la satisfacción de la prestación convenida por parte del o los que no acertaron con dicha ocurrencia, siempre que medie un organizador.

14. Ello, más aún si se considera que, conforme con lo establece el numeral 5 del artículo V del Título Preliminar del Código<sup>37</sup>, en la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el Principio de la Buena Fe de confianza y lealtad entre las partes.
15. Adicionalmente, cabe precisar que, en atención al Principio de Presunción de Licitud<sup>38</sup>, las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario; siendo que, en el caso concreto debe resaltarse que las apuestas fueron realizadas por el señor Moreno cuando aún no había un resultado definitivo de los partidos respectivos y sin que la proveedora deshabilitara la posibilidad de participar en ellas -pese a que existía un error evidente-, bajo una cuota de ganancia que fue definida exclusivamente por esta.
16. Sin perjuicio de lo anterior, considero de suma importancia -y, además, relevante a efectos de analizar la presunta responsabilidad de la proveedora- que Corporación PJ hubiera detectado oportunamente el error existente en el desarrollo del evento materia de controversia. Ello, a efectos de que rápidamente pudiera impedir la venta de todas aquellas apuestas que se efectuaran en base a una cuota errada a favor de Inglaterra, Portugal y Francia en los eventos 9867 (Francia – Moldavia), 16077 (Inglaterra – Montenegro) y 16099 (Portugal – Lituania), de manera tal que no se afectara la legítima expectativa de sus consumidores, no sólo de participar en la mencionada apuesta deportiva, sino también de ganar la misma bajo tales condiciones (es decir, conforme a la cuota consignada en sus boletos).
17. Sobre el particular, debe tenerse presente que, tanto en su escrito de descargos como en su recurso de apelación, la propia denunciada reconoció que recién después de ocurrido el evento se percató del error existente en la asignación de las probabilidades o cuotas de ganancia de la competencia deportiva “UEFA Eurocopa 2020”: equipos “Inglaterra”, “Portugal” y “Francia”

<sup>37</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo V.- Principios.** El presente Código se sujeta a los siguientes principios:  
(...)

**5. Principio de Buena Fe.** En la actuación en el mercado y en el ámbito de vigencia del presente Código, los consumidores, los proveedores, las asociaciones de consumidores, y sus representantes, deben guiar su conducta acorde con el principio de la buena fe de confianza y lealtad entre las partes. Al evaluar la conducta del consumidor se analizan las circunstancias relevantes del caso, como la información brindada, las características de la contratación y otros elementos sobre el particular.

<sup>38</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 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:  
(...)

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

(ver recorte del escrito de apelación -foja 239 del expediente- a continuación:

18. A criterio de este vocal, dicha versión de la denunciada es poco probable,

(iii) ACCIONES INMEDIATAS PARA REMEDIAR EL IMPACTO DEL ERROR EVIDENTE

34. Vuestra Comisión debe tomar conocimiento que **CORPORACION PJ** comunicó - de este infortunio - una vez que tomamos conocimiento del error, el cual evidentemente fue de forma posterior al evento deportivo.

35. En ese sentido, adjuntamos los avisos correspondientes advirtiendo del error:

considerando que su negocio tiene como razón de ser los juegos de apuesta; siendo que, aun cuando este tipo de errores puedan suceder, lo importante es corregirlos.

19. Sin embargo, en este caso Corporación PJ no tomó acciones inmediatas frente al error evidente, sino que más bien pretendió evadir las consecuencias del mismo después de que los usuarios compraran sus tickets; lo cual es inadmisibles, dado que el derecho del consumidor que compra un boleto y asume que tiene la probabilidad de ganar, no puede ser desconocido sólo porque la empresa a cargo de las apuestas cometió un error evidente que paradójicamente advirtió después de efectuadas las jugadas.

20. Lo antes expuesto evidencia sin lugar a dudas que el actuar de Corporación PJ no fue idóneo, sino más bien negligente; generando consecuencias que como operador de mercado debe asumir, toda vez que no advirtió oportunamente que existía un "error evidente" en la formulación del juego denominado "Apuesta Total" - competencia deportiva (fútbol) "UEFA Eurocopa 2020", eventos 9867 (Francia – Moldavia), 16077 (Inglaterra – Montenegro) y 16099 (Portugal – Lituania), permitiendo que en sus puntos de venta se continúe comercializando las mencionadas apuestas.

21. Siendo así, considero que la conducta de la proveedora ha sido negligente y carente de idoneidad, porque fue esta quien permitió que sucedieran los hechos, pese a que tenía el control de las apuestas; omitiendo activar de inmediato los mecanismos que su propio Reglamento imponía, desconociendo sus responsabilidades y creando en el mercado una situación difusa que motivó a los consumidores -entre ellos, el señor Moreno- a adquirir los boletos bajo la creencia de que las cuotas asignadas eran las correctas. Asumir luego que los consumidores en general sabían lo que pasaría, no es una verdad absoluta que pueda oponerse en este caso, porque las apuestas podían realizarse por cualquier persona y no necesariamente sólo por aquellos que

conocían el deporte sobre el cual versaban estas.

22. Es decir, la denunciada no advirtió oportunamente el error existente en el propio juego de apuestas que ofrece al mercado, ni impidió que se siga comercializando el mismo a través de sus puntos de venta; generando en consumidores como el señor Moreno la expectativa legítima de que participarían, y eventualmente, ganarían el premio de dicha apuesta, en tanto se encontraba vigente. En ese sentido, esta inacción de la denunciada fue la que determinó que el consumidor pudiera realizar la apuesta en cuestión, no siendo posible culparlo por ello, cuando ha sido la propia empresa la que ha contribuido a la ocurrencia de los hechos que ahora pretende desconocer.
23. Adicionalmente, corresponde mencionar que, en el Reglamento de “Apuesta Total” –norma aplicable al juego “Apuesta Total”<sup>39</sup>–, se dispone (artículo 5°.2.7) respecto de las apuestas incorrectas o suspendidas que, en caso de errores cometidos por parte de la proveedora, este se comprometía a reembolsar las sumas pagadas por sus jugadores; ello, conforme Corporación PJ señaló en sus escritos, incluyendo su recurso de apelación:

9. En ese orden de ideas, el artículo 5.2.7 del Reglamento de Juego expresamente establece:

**“5.2.7. Apuestas Incorrectas/Suspendidas**

**Si en algún caso Apuesta Total comete un error involuntario con respecto a las características del evento (Por ejemplo, cálculos de apuestas, cuotas establecidas erróneamente, equipos ofrecidos de manera viceversa o errores con el nombre del equipo, mercado y/o competencia, etc) Apuesta Total calculará el evento en discusión con coeficiente 1.” (el subrayado y resaltado es nuestro)**

24. Al respecto, el vocal que emite este voto considera que, si bien Corporación PJ se encontraba facultada a variar o modificar la probabilidad de las apuestas ofertadas en caso se presentara algún supuesto de “error involuntario”, lo cierto es que ello no enervaba la obligación de la denunciada de adoptar aquellas medidas destinadas a no generar en sus consumidores la expectativa de que las mismas todavía se encontraban vigentes y eran válidas.
25. Por lo antes expuesto, este vocal considera que correspondía confirmar, modificando sus fundamentos, la resolución venida en grado, en el extremo

<sup>39</sup> En los boletos de apuesta presentados por el denunciante se indica lo siguiente: “Este ticket de apuesta confirma que el jugador reconoce estar de acuerdo con los términos y condiciones de la apuesta descritas en nuestra web <https://www.apuestatotal.com>”.

que declaró fundada la denuncia interpuesta en contra de Corporación PJ por infracción del artículo 19° del Código, respecto de que este no habría cumplido con pagar al señor Moreno los importes de S/ 8 040,00 y S/ 37 210,00, correspondientes a los Boletos de apuesta 0007175149787 y 0007175121509, del juego denominado “*Apuesta Total*” - competencia deportiva (fútbol) “*UEFA Eurocopa 2020*”.

26. Asimismo, al verificarse la responsabilidad de la proveedora por la conducta materia de grado, correspondía sancionar a Corporación PJ con una amonestación y confirmar la decisión recurrida en los extremos que: (i) condenó a la denunciada al pago de las costas y costos del procedimiento; y, (ii) dispuso su inscripción en el RIS.
27. En relación con la medida correctiva dictada, considero que sí correspondía que se entregue al señor Moreno los premios ganados por las apuestas reclamadas en su denuncia. Ello, en tanto estimo que Corporación PJ incurrió en una infracción del deber de idoneidad, omitiendo ejecutar inmediatamente las acciones que establecía su Reglamento de juego ante el error incurrido (es decir, variar la probabilidad de la mencionada apuesta al haber un “error evidente”), por lo que debe asumir la responsabilidad correspondiente; con mayor razón si en una actividad de esta naturaleza no puede admitirse este tipo omisiones, para luego pretender cargar sus consecuencias a los consumidores.



Firmado digitalmente por DURAND  
CARRION Julio Baltazar FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.08.2022 12:17:47 -05:00

**JULIO BALTAZAR DURAND CARRIÓN**