

## **El Indecopi sanciona en primera instancia a la FPF por afectar derechos de los consumidores en los partidos Perú-Brasil y Perú-Argentina**

- ✓ **La Comisión de Protección al Consumidor N°3 la multó con un total de 23,7 UIT, equivalente a S/ 95 985.**
- ✓ **También le ordenó devolver el dinero o canjear las entradas.**

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi (CC3) sancionó, en primera instancia, a la Federación Deportiva Nacional Peruana de Fútbol (FPF) por infringir los derechos de los consumidores durante los encuentros Perú-Brasil y Perú-Argentina, realizados en el marco de las Eliminatorias de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018, en el Estadio Nacional. Además, le impuso medidas correctivas a favor de los espectadores afectados por tales incumplimientos.

De acuerdo a las investigaciones realizadas de oficio, es decir a iniciativa de dicha Comisión, y luego de la supervisión que ejecutó la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la FPF incumplió con lo establecido en los artículos 2, 19, 150 y 151 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), que establecen lo siguiente:

- El proveedor responde por la idoneidad de los servicios ofrecidos.
- Está prohibida toda información que induzca a error respecto a características, idoneidad, cantidad, calidad o cualquier otro dato de los servicios ofrecidos.
- Los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual.
- Deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del Libro y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente.

Así, durante el encuentro Perú-Brasil, realizado el 15 de noviembre de 2016, la CC3 determinó que la FPF incurrió en las siguientes infracciones:

- Defraudó las expectativas de los consumidores que no pudieron ingresar al recinto deportivo, sin mediar justificación.
- Por informar a los consumidores que no tendrían derecho a exigir la devolución de lo pagado.
- La FPF no contaba con un Libro de Reclamaciones en el Estadio Nacional ni con el aviso del mismo, como lo exige la ley.

En el caso del partido Perú-Argentina, realizado el 6 de octubre de 2016, la FPF incumplió con la exigencia de poner el Libro de Reclamaciones a disposición de los consumidores.

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**

Ante ello, la CC3 multó cada infracción cometida por la Federación. Así, le impuso 16,2 UIT por infringir el deber de idoneidad; 0,7 UIT por dar información que indujo a error a los consumidores; 5 UIT, por no contar con el Libro de Reclamaciones y 1.8 UIT por no exhibir el aviso del Libro de Reclamaciones, como lo establece el Código.

Como medida correctiva a favor de los consumidores, ordenó a la FPF que en un plazo de 30 días hábiles acredite a la CC3 que devolvió el dinero o realizó el canje de entradas al total de consumidores afectados. En caso de existir consumidores a los que no se haya realizado la devolución o canje, se proceda a hacerlo en el mismo plazo.

La FPF puede presentar apelación si no estuviera de acuerdo con la decisión de la primera instancia del Indecopi. Esta resolución es pública y puede ser revisada [aquí](#).

La institución da a conocer esta decisión al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente".

**Lima, 28 de setiembre de 2017**

### **Misión del Indecopi**

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

**prensa@indecopi.gob.pe**  
**2247800 anexos: 5011 - 5016**

Síguenos:  
Indecopi Oficial     **Radio**  
**INDECOPi**  
www.indecopi.gob.pe