

## **El Indecopi multó en primera instancia a las agencias de viaje y turismo Golden Life, Costa Club y JCM Travel por aplicar métodos comerciales agresivos**

- ✓ **Empresas hicieron creer a los consumidores que habían ganado un “premio”, cuando este en realidad se encontraba sujeto a un gasto por parte del supuesto ganador.**
- ✓ **Además, emplearon métodos comerciales agresivos a fin de que se suscriban a un “Programa de afiliación”, afectando la libertad de contratar de los consumidores.**

La Comisión de Protección al Consumidor N°3 (CC3) del Indecopi sancionó en primera instancia administrativa a las agencias de viaje y turismo: Golden Life (Point Integral E.I.R.L.) con una multa de S/ 203,280 (46.2 UIT), Costa Club (Costa Club Perú S.A.C.) con S/ 33,000 (7.5 UIT) y a JCM Travel (Zoom Travel S.A.C.) con S/ 376,200 (85.5 UIT) por crear en los consumidores la impresión de haber ganado un “premio”, cuando en realidad este se encontraba sujeto a un gasto por parte del supuesto ganador.

La Comisión además sancionó a las tres empresas por haber afectado de forma significativa la libertad de contratar de los consumidores al emplear métodos comerciales agresivos a fin de que se suscriban a un “Programa de afiliación”, entre ellos, proporcionar información excesiva, imprecisa, errónea e incompleta de los beneficios y características de sus programas; ejercer presión sobre los consumidores para lograr la contratación inmediata del programa, en el preciso momento de la oferta; promocionar sus servicios en espacios bulliciosos por más de una hora, entre otros.

En ese sentido, la Comisión multó a Golden Life con S/ 165,440 (37.6 UIT), a Costa Club con S/ 33,000 (7.5 UIT) y a JMC Travel con S/494,560 (112.4 UIT). En total, el monto de las multas impuestas a estas empresas asciende a S/ 1,305,480.00 (un millón trescientos cinco mil cuatrocientos ochenta soles), equivalentes a 296.7 UIT.

Según las investigaciones de la Dirección de Fiscalización del Indecopi y de la CC3, se verificó que ambas infracciones señaladas vulneran los literales a) y f) del artículo 58.1 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, respectivamente.

Cabe resaltar que las sanciones impuestas tienen como principal objetivo disuadir o desincentivar que se cometan infracciones que afecten a los consumidores en las relaciones de consumo.

Las Resoluciones emitidas por la Comisión son públicas y pueden ser revisadas en los siguientes enlaces:

Resolución Final N.° 138-2021/CC3:

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/b7468302-da09-43da-a3af-f7a4b13bc154>

Resolución Final N.° 139-2021/CC3:

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/4a078403-be06-46e9-9495-ab2b2413bd99>

Resolución Final N.° 140-2021/CC3:

<http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/getDoc?docID=workspace://SpacesStore/de4ac61b-4478-41bd-bae4-360e52332900>

Las empresas se encuentran en el plazo legal para apelar contra las Resoluciones Finales ante la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Indecopi, segunda y última instancia administrativa de la institución.

Cabe señalar que la CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente.

#### **Para tomar en cuenta**

El Indecopi es un organismo técnico especializado que se compone por **dos ámbitos claramente diferenciados**.

**El primero de ellos es el que gestiona administrativamente la institución para que pueda ejercer su mandato** y está integrado por la Presidencia del Consejo Directivo, la Gerencia General, las diferentes gerencias de línea y áreas de asesoría.

**El otro ámbito de Indecopi es el que dirime ante cualquier diferencia que surja entre actores económicos** y que está integrado por tribunales resolutorios (Comisiones, Órganos de Procedimientos Resolutorios Sumarísimos y Salas Especializadas del Tribunal) los cuales resuelven casos que se generan tanto por denuncias de parte como por procedimientos de oficio.

Cabe señalar que **la gestión administrativa o institucional no ejerce ni puede ejercer ningún tipo de control o injerencia en las decisiones de los tribunales resolutorios, los cuáles resuelven bajo completa autonomía y conforme a derecho**.

**Las competencias del Indecopi son:** (i) Protección al consumidor; (ii) Defensa de la libre y leal competencia; (iii) Eliminación de barreras burocráticas; (iv) Fiscalización de dumping y subsidios y eliminación de barreras comerciales no arancelarias; (v) Procedimientos Concursales; (vi) Protección de la propiedad intelectual y; (vii) Administración de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.

Lima, 13 de octubre de 2021

#### **Glosario:**

#### **Código de Protección y Defensa del Consumidor:**

##### **Literal a) del artículo 58.1**

*"(...) En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:*

*a. Crear la impresión de que el consumidor ya ha ganado, que ganará o conseguirá, si realiza un acto determinado, un premio o cualquier otra ventaja equivalente cuando, en realidad: (i) tal*

*beneficio no existe, o (ii) la realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a efectuar un pago o incurrir en un gasto.”*

**Literal f) del artículo 58.1**

*“(…) En tal sentido, están prohibidas todas aquellas prácticas comerciales que importen:*

*f. En general, toda práctica que implique dolo, violencia o intimidación que haya sido determinante en la voluntad de contratar o en el consentimiento del consumidor.”*