

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

**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE

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

**DENUNCIADO** : WINDHAIVEN S.A.C. (WIN)<sup>1</sup>

**MATERIA** : CLÁUSULAS ABUSIVAS

**ACTIVIDAD** : FABRICACIÓN DE PRENDAS DE VESTIR, EXCEPTO PRENDAS DE PIEL

**SUMILLA:** *Se confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Windhaiven S.A.C. por haber incluido en sus comprobantes de pago una cláusula con carácter abusivo, siendo esta: “(...) No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos.”*

*Se revoca la resolución venida en grado, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Windhaiven S.A.C. por haber incluido en sus comprobantes de pago una cláusula con carácter abusivo, la misma que señalaba que: “(...) [Para cambios] El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, deberá mantener las etiquetas de origen”; y, en consecuencia, se declara fundada la misma.*

*Se declara la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Windhaiven S.A.C. con una multa equivalente a 3,19 UIT, por haber aplicado incorrectamente el Decreto Supremo 032-2021-PCM; en tanto para graduar dicha sanción se usó el “Método basado en valores preestablecidos”, pese a que no correspondía. En consecuencia, se ordena a la Comisión que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción, atendiendo a los considerandos de la presente resolución.*

**SANCIÓN:** *6 UIT por haber incluido en sus comprobantes de pago una cláusula abusiva.*

Lima, 20 de diciembre de 2023

## ANTECEDENTES

1. El 3 de agosto de 2022, complementado mediante escrito del 12 de septiembre de 2022, Acurea denunció a Win por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor –en adelante, el Código–.
2. Con Resolución 1 del 13 de septiembre de 2022, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Secretaría Técnica de la Comisión- admitió a trámite la denuncia contra Win por presuntas

<sup>1</sup> R.U.C.: 20537369559, con domicilio fiscal ubicado en Calle Manuel De Falla 295, Urb. San Borja Sur Lima - Lima - San Borja.

infracciones de los literales e) y h) del artículo 50° del Código, concordados con el artículo 97° del mismo cuerpo normativo, en tanto habría incluido en sus comprobantes de pago las siguientes cláusulas:

Cláusulas	Contenido
1	<i>"(...) No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos." (sic)</i>
2	<i>"(...) [Para camios] El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, deberá mantener las etiquetas de origen." (sic)</i>

3. Mediante escritos del 3 y 4 de enero de 2023, Win presentó sus descargos a la denuncia formulada por Acurea.
4. Con Resolución N° 4 del 3 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica precisó la imputación de cargos, señalándose que las cláusulas en cuestión serían analizadas a la luz de lo dispuesto en el literal e) del artículo 50° del Código, dejándose de lado lo señalado en el literal h) del referido artículo.
5. El 6 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI–, otorgando a los administrados el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus observaciones. Con escrito del 20 de marzo de 2023, Acurea presentó sus cuestionamientos al referido informe.
6. Mediante Resolución 0726-2023/CC2 del 20 de abril de 2023, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- emitió el siguiente pronunciamiento:
  - i) Desestimar el cuestionamiento de Acurea a la imputación de cargos.
  - ii) Declarar infundada la denuncia contra Win por infracción al literal e) del artículo 50° del Código, al no haberse probado que el proveedor hubiese incluido en sus comprobantes de pago la Cláusula 2.
  - iii) Declarar fundada la denuncia contra Win por infracción al literal e) del artículo 50° del Código, por incluir en sus comprobantes de pago la Cláusula 1; sancionándolo con una multa ascendente a 3,19 UIT.
  - iv) Ordenar en calidad de medida correctiva a Win que, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con retirar la Cláusula 2 de sus comprobantes de pago a fin de que dicha cláusula sea inexigible a los consumidores.
  - v) Otorgar a Acurea el 4% de la multa impuesta a Win.
  - vi) Ordenar a Win el pago de los costos y costas del procedimiento.
  - vii) Disponer la inscripción de Win en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
7. Con escritos de fechas 16 y 17 de mayo de 2023, Win<sup>2</sup> y Acurea presentaron apelación contra la Resolución 0726-2023/CC2, respectivamente.

<sup>2</sup> Cabe precisar que, el 17 de mayo de 2023, Win presentó nuevamente su escrito de apelación.  
M-SPC-13/1B 2/25

8. El 27 de septiembre de 2023, Acurea presentó sus cuestionamientos al recurso de apelación presentado por Win.
9. Considerando no se ha apelado la Resolución 0726-2023/CC2 en el extremo detallado en el numeral i) del fundamento 6 de la presente resolución -sobre la imputación de cargos-, el mismo ha quedado consentido.

## ANÁLISIS

### Cuestión previa: sobre la supuesta vulneración al derecho de defensa

10. En su apelación, Win señaló que no se le puso en conocimiento el IFI del 6 de marzo de 2023, motivo por el cual se habría vulnerado su derecho de defensa.
11. Al respecto, se debe tener en cuenta que el Principio del Debido Procedimiento contenido en el artículo IV, numeral 1.2 del TUO de la LPAG involucra -entre otros- el derecho de los administrados a ser notificados<sup>3</sup>.
12. Así, de la revisión de los actuados se tiene lo siguiente:
  - Mediante escrito del 3 de enero de 2023, Win indicó “(...) *el domicilio procedimental electrónico el correo electrónico asist.adm.win@gmail.com, y cuando termine el Estado de Emergencia en Calle Manuel Falla 295, distrito de San Borja, provincia y departamento de Lima. (...)*” -ver foja 50 del expediente-.
  - El 3 de enero de 2023, Win activó la Casilla Electrónica del Indecopi N° 111743 asociando la siguiente dirección electrónica: asist.adm.win@gmail.com.
  - El IFI fue notificado a Win a las siguientes direcciones: a) la Casilla Electrónica del Indecopi N° 111743 -ver fojas 123 y 124 del expediente-; y, b) El correo electrónico asist.adm.win@gmail.com -ver fojas 125 y 126 del expediente-.
13. De lo anterior se evidencia que, contrariamente a lo indicado por Win, la Comisión sí cumplió con notificar válidamente el IFI al domicilio procedimental autorizado por la parte en el expediente.

<sup>3</sup> **DECRETO SUPREMO 006-2011-JUS. TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo IV. - Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

14. En ese sentido, esta Sala considera que, en el presente caso no se ha advertido vicio alguno relacionado con una contravención al Principio del Debido Procedimiento o al derecho de defensa del administrado, por lo que corresponde desestimar el presente alegato.

#### Sobre las cláusulas abusivas

15. El artículo 48° literal c) complementado con el artículo 49° del Código, señala que en los contratos por adhesión y cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que coloquen al consumidor en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. Para su evaluación, se tiene en cuenta la naturaleza del producto o servicio objeto del contrato, así como las circunstancias que concurrieron al momento de su celebración, la información brindada al consumidor, así como el resto de las cláusulas estipuladas en el contrato<sup>4</sup>.
16. En la dinámica actual del mercado, la contratación masiva se impone como esquema de contratación en las relaciones de consumo, ahorrando numerosos costos de transacción. Esta consiste en la celebración de contratos en serie denominados contratos de adhesión, en los cuales el consumidor como parte adherente se limita a aceptar o rechazar los términos contractuales redactados previamente por el proveedor que es la parte predisponente.
17. La Sala ha señalado en pronunciamientos anteriores<sup>5</sup> que la finalidad de que el ordenamiento tipifique como infracción las cláusulas abusivas responden a que en estos casos los consumidores solo tienen libertad de contratar – capacidad de elegir con qué proveedor contratan –, mas no libertad contractual –potestad lícita de establecer el contenido del contrato–. Así, la Ley ha previsto como mecanismo de protección la regulación de cláusulas abusivas, con miras a evitar un eventual desequilibrio significativo en las posiciones asumidas por proveedor y consumidor.
18. Como se mencionó, el artículo 49° del Código define el concepto de cláusula abusiva y los criterios a tener en cuenta al momento de su evaluación, siendo importante indicar que la lectura de dicho artículo se debe realizar con los artículos 50° y 51° de dicho cuerpo normativo, los mismos que enumeran

<sup>4</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.** 49.1 En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no aprobadas administrativamente, se consideran cláusulas abusivas y, por tanto, inexigibles todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que, en contra de las exigencias de la buena fe, coloquen al consumidor, en su perjuicio, en una situación de desventaja o desigualdad o anulen sus derechos. 49.2 Para la evaluación de las cláusulas abusivas, se tiene en cuenta la naturaleza de los productos o servicios objeto del contrato, todas las circunstancias que concurren en el momento de su celebración, incluida la información que se haya brindado, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que este dependa. (...).

<sup>5</sup> Ver las resoluciones: 0078-2012/SC2-INDECOPI del 11 de enero de 2012, 1746-2014/SPC-INDECOPI del 28 de mayo de 2014 y 2002-2017/SPC-INDECOPI del 20 de junio de 2017.

determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta<sup>6</sup> o relativa<sup>7</sup>.

19. En este orden de ideas, los requisitos para determinar si estamos ante una cláusula abusiva son los siguientes: (i) Que no haya existido una negociación entre el consumidor y el proveedor respecto del contenido de la cláusula materia de cuestionamiento. Si el proveedor acredita la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada; y, (ii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
20. Cabe anotar que, esta Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa –reguladas en el artículo 51<sup>o</sup>–, así como a las de ineficacia absoluta –recogidas en el artículo 50<sup>o</sup>–.
21. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49<sup>o</sup>.3 del Código<sup>8</sup>, esto es, que el proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba, solo es de aplicación para las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con

<sup>6</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 50°.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta.** Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes: a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor. b. Las que faculden al proveedor a suspender o resolver unilateralmente un contrato, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente. c. Las que faculden al proveedor a resolver un contrato sin comunicación previa o a poner fin a un contrato de duración indeterminada sin un plazo de antelación razonable, salvo disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales debidamente sustentadas emitidas por la autoridad correspondiente. d. Las que establezcan a favor del proveedor la facultad unilateral de prorrogar o renovar el contrato. e. Las que excluyan o limiten los derechos legales reconocidos a los consumidores, como el derecho a efectuar pagos anticipados o prepagos, o a oponer la excepción de incumplimiento o a ejercer el derecho de retención, consignación, entre otros. f. Las que establezcan respecto del consumidor limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión a la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso. g. Las que establezcan la renuncia del consumidor a formular denuncia por infracción a las normas del presente Código. h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

<sup>7</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 51°.- Cláusulas abusivas de ineficacia relativa.** De manera enunciativa, aunque no limitativa, son cláusulas abusivas atendiendo al caso concreto, las siguientes: a. Las que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos. b. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada, en perjuicio del consumidor, salvo que obedezca a motivos expresados en él y el consumidor goce del derecho a desvincularse del mismo sin penalización alguna. Lo dispuesto en el presente literal no afecta las cláusulas de adaptación de los precios a un índice de ajuste legal ni la fijación de tarifas de los servicios públicos sujetos a regulación económica. c. Las que establezcan la prórroga automática del contrato fijando un plazo excesivamente breve para que el consumidor manifieste su voluntad de no prorrogarlo. d. Las que establezcan cargas económicas o procedimientos engorrosos para efectuar quejas ante el proveedor, así como las que establezcan procedimientos engorrosos para proceder a la reparación del producto no idóneo, o supongan cualquier acto previo o acción por parte del consumidor que imposibilite la debida protección de sus derechos. e. Las que permitan al proveedor delegar la ejecución de su prestación a un tercero cuando aquel fue elegido por sus cualidades personales. f. Las que establezcan que el proveedor puede cambiar unilateralmente en perjuicio del consumidor el tipo de moneda con la que fue celebrado el contrato.

<sup>8</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 49°.- Definición de cláusulas abusivas.** (...) 49.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluye la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato. El proveedor que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente asume la carga de la prueba.

nulidad, no cabe pacto en contrario. En ese sentido, no corresponderá invocar lo estipulado en el último párrafo del artículo 49°.3 del Código, para las cláusulas de ineficacia absoluta, tales como aquellas que ponen límites a los derechos de los consumidores, entre otras.

22. En el caso en concreto, considerando la imputación en cuestión, cabe enfatizar que el literal e) artículo 50° del Código establece que se constituyen como cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyen o limitan los derechos legales reconocidos a los consumidores.
  - Sobre la cláusula “(...) No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos” -Cláusula 1-
23. En su escrito de denuncia, Acurea sostuvo que esta cláusula era abusiva porque Win no cumplía con lo dispuesto por el literal e) del artículo 50° del Código, en tanto se excluía *“de forma absoluta y sin excepciones los derechos legales de los consumidores al cambio y devolución de dinero respecto de los productos adquiridos en liquidación, promoción, ofertas y descuentos. Las circunstancias de las liquidaciones, promociones y semejantes no constituye un ámbito de exclusión o de merma automática de derechos de los consumidores.”* (sic)
24. La Comisión declaró fundada la denuncia por infracción al literal e) del artículo 50° del Código, considerando que con la incorporación de la presente cláusula se estaba limitando por anticipado y en todos los casos el derecho de los consumidores a efectuar devoluciones o cambios de productos adquiridos o servicios contratados, en la medida que no se hace precisión alguna.
25. En su apelación, Win señaló en resumen: a) Que, no se ha ocasionado una ventaja que sea significativa, es decir, que desequilibre la relación entre la posición en proveedor y el consumidor, ya que los términos y condiciones de la contratación son claros y puestos a disposición de los consumidores de forma previa -avisos en la tienda física y en la página web<sup>9</sup>-; b) Que, dicha cláusula se aplica a productos en liquidación, los cuales tienen bajo costo -por debajo del costo de venta-; y, c) Que, en un anterior pronunciamiento<sup>10</sup> se indicó que quien adquiere una prenda de vestir debía verificar el estado de este, a fin de advertir desperfectos de fábrica que pueda hacer inútil su uso o, en su defecto, limitarlo.
26. Por su parte, Acurea señaló que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 97° del Código, el cual establece expresamente que los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, o a la devolución de la contraprestación pagada, la incorporación anticipada de una cláusula que limite ello, resulta abusivo. Además, refirió que mediante la Resolución N° 0766-2020/SPC-INDECOPI se resolvió un caso similar, bajo el criterio referido.

<sup>9</sup> El referido proveedor citó el siguiente link: <https://win.com.pe/pages/cambios-y-devoluciones>.

<sup>10</sup> La Resolución Final N° 0964-2009/CPC.  
M-SPC-13/1B

27. De forma preliminar obran en el expediente diversas “Boletas de Venta Electrónicas” emitidas por Win en las cuales se consigna la cláusula en cuestión -ver fojas 12, 51 al 61 del expediente-. Cabe precisar que, dichos documentos fueron aportados al presente procedimiento tanto por Acurea, como por la propia denunciada. En ese sentido, no es un tema controvertido que Win consignaba en sus comprobantes la cláusula bajo análisis.
28. Habiéndose precisado ello, se debe tener presente lo señalado por el artículo 97° del Código, el cual dispone lo siguiente:
- “Artículo 97.- Derechos de los consumidores**  
*Los consumidores tienen derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada en los siguientes casos:*
- a. Cuando los que ostenten una certificación de calidad no cumplan con las especificaciones correspondientes.*
  - b. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan.*
  - c. Cuando el producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias o por los vicios ocultos, en su caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.*
  - d. Cuando la entrega del producto o la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor.*
  - e. Cuando la ley de los metales de los artículos de joyería u orfebrería sea inferior a la que en ellos se indique.*
  - f. Cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad.*
  - g. Cuando hecha efectiva la garantía legal subsistan los defectos del producto o no permitan cumplir con su finalidad. (...)*” (El subrayado es nuestro)
29. En atención a lo anterior, la incorporación de una cláusula que limite, por anticipado y en todos los casos (al no establecer precisión alguna), el derecho de los consumidores a efectuar devoluciones o cambios de los productos adquiridos o servicios contratados, constituye una cláusula abusiva, pues el Código reconoce el derecho de los consumidores a obtener la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o a la devolución de la contraprestación pagada, en supuestos como los enumerados en el párrafo anterior.
30. En el caso en concreto, la Cláusula 1 señala que cuando un consumidor adquiera prendas de vestir en “liquidación, promociones, ofertas o descuentos” no tendrá derecho a realizar el cambio o la devolución de las mismas.
31. Lo anterior, a criterio de esta Sala, vulnera lo dispuesto por el artículo 97° del Código -derecho a realizar cambios y/o devoluciones-, toda vez que la redacción de la Cláusula 1 es amplia y generalizada, hecho que generaría que, incluso, cuando un producto presentase deficiencias de fabricación o

vicios ocultos, el consumidor no podría ejercer su derecho a cambio o devolución.

32. No debe perderse de vista que la presente cláusula se encuentra incluida de forma general en los comprobantes de pago, hecho que implica una negación automática de los derechos del consumidor, sin la debida consideración de las circunstancias específicas de cada transacción. Al imponer esta cláusula de manera generalizada, se limita la capacidad del consumidor para ejercer su derecho al cambio y/o devolución del producto o prestación, de ser caso<sup>11</sup>. Asimismo, debe considerarse que la inclusión automática de dicha cláusula sin evaluar las particularidades de la transacción desconoce el principio de equidad en las relaciones de consumo. De esta manera, limitar el derecho de cambio y/o devolución del producto o servicio sin considerar factores específicos, socava la capacidad del consumidor para recibir un trato justo y equitativo<sup>12</sup>.
33. Por ejemplo, puede darse el caso en el que un consumidor adquiera un producto y que el mismo presente vicios ocultos, los cuales, por lógica, de una primera impresión no serían advertidos, siendo estos: a) calzado que no contaría con una suela debidamente pegada; b) prendas de vestir que pese a las indicaciones de lavado presenten desperfectos; c) joyas bañadas en oro o plata que a pesar de respetar las condiciones de uso para evitar el despintado o la ruptura presenten cambios de color o se rompan, hecho similar para casos de joyas de fantasía; d) maletas o mochilas que presenten desperfectos de fábrica en las cremalleras, asas o ruedas.
34. Aunado a lo anterior, contrariamente a lo señalado por Win, la imposición generalizada de esta cláusula puede generar un desequilibrio sustancial en los derechos y obligaciones entre las partes involucradas en una relación, generando una situación en la que los derechos de los consumidores se ven menoscabados por esta restricción, afectando la razonabilidad y la buena fe que rigen las relaciones comerciales.
35. De otro lado, si bien Win indicó que la Cláusula 1 era aplicable a las prendas que se encontraban en liquidación y/o promoción, es decir, con un costo menor, lo cierto es que ello no suprime el carácter abusivo de la cláusula, ya que con ello se estaría favoreciendo a ciertos consumidores que compran sus prendas a un precio estándar -precio de venta- y castigado a otros que deciden adquirir sus productos valiéndose de las promociones u ofertas -precio rebajado-, lo cual representa un trato diferenciado en perjuicio de los

<sup>11</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.** (...) e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.

<sup>12</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 1°.- Derechos de los consumidores.** (...) d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.



consumidores. Es importante resaltar que la norma le reconoce a todos los consumidores –los que pagan precio estándar y los que pagan precio en oferta– el mismo derecho a cambios y devoluciones en los supuestos mencionados en el artículo 97° del Código.

36. Respecto a que se habría informado adecuada y previamente a los consumidores sobre los términos y condiciones, conviene precisar que el tema materia de análisis no se encuentra circunscrito al deber de información sino a la inclusión de una cláusula abusiva, por lo que dicho alegato carece de sentido para el presente caso.
37. Sin perjuicio de ello, resulta irrelevante si Win cumplió o no con colocar avisos en la tienda física o su página web sobre la existencia de la referida cláusula, ya que, en la medida que esta suprime el derecho a cambio y/o devoluciones de los consumidores -reconocido en el artículo 97° de Código- es considerada como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta -*per se*- y, por tanto, no puede ser oponible a los consumidores, señalar lo contrario, sería afirmar que el proveedor debería ser eximido de responsabilidad si cumple con informar sobre la comisión de una infracción, lo cual no es correcto.
38. Aunado a lo anterior, se tiene que la sola consignación de la referida cláusula abusiva en sus boletas implicaba que la empresa podía oponerla a los consumidores en cualquier momento y supuesto.
39. De otro lado, sobre la aplicación de lo expuesto en la Resolución Final N° 0964-2009/CPC, conviene precisar que dicha resolución se encuentra relacionado al deber de idoneidad de un producto -polo-, en ese sentido, en la medida que el presente caso versa sobre la inclusión o no de cláusulas abusivas y el pronunciamiento alegado no guarda relación con el caso en concreto, corresponde desestimar el presente argumento.
40. Así, en la medida que, con la aplicación de la referida cláusula se limita la capacidad del consumidor para ejercer su derecho al cambio y/o devolución del producto en todos los supuestos, se advierte que la misma se constituye como una cláusula abusiva de ineficacia absoluta de acuerdo con lo establecido en el literal e) del artículo 50° del Código, al limitar un derecho legalmente reconocido en el artículo 97° del mismo cuerpo normativo.
41. Bajo las consideraciones expuestas, confirmar la resolución venida en grado, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra Win por infracción del literal e) del artículo 50° del Código. Esta decisión se adopta porque la proveedora consignó una cláusula abusiva de ineficacia absoluta en sus comprobantes de pago que limitaba el derecho de los consumidores a efectuar cambios y devoluciones en el servicio y/o producto ofrecido, sin precisión alguna.

- Sobre la cláusula “(...) [Para camios] El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, deberá mantener las etiquetas de origen” -Cláusula 2-
42. En su escrito de denuncia, Acurea sostuvo que esta cláusula era abusiva porque Win no cumplía con lo dispuesto por el literal e) del artículo 50° del Código, en tanto imponía obstáculos desproporcionados a los consumidores al momento de ejercer su derecho al cambio de un producto. Asimismo, señaló que una de las formas de conocer si un producto es deficiente en calidad o fabricación es usándolo, motivo por el cual resultaría natural que cuando un consumidor decida realizar el cambio y/o devolución de un producto, este presente cierto desgaste y ausencia de las etiquetas originales en producto en cuestión.
43. La Comisión declaró infundada la denuncia por infracción al literal e) del artículo 50° del Código, considerando lo siguiente: a) Que, el requisito previo de presentar comprobante de pago original resultaba necesario a fin de que el proveedor pueda identificar en su inventario el producto a cambiar, por lo que no vulnera un derecho reconocido a los consumidores; y, b) Que, respecto a que el producto debía estar en perfecto estado (sin uso y con etiqueta original), el Código no contempla que el consumidor tiene el derecho al cambio de prendas luego de usadas, por lo tanto, esta condición impuesta por Win resulta razonable y no vulnera el derecho a cambio que tienen los consumidores.
44. En su apelación, Acurea señaló que no había cuestionado lo relacionado a la presentación de la boleta sino, únicamente, lo referido a los requisitos de “perfecto estado, sin uso y con las etiquetas originales”. Adicionalmente a lo anterior, reiteró sus argumentos de su denuncia.
45. De forma preliminar, respecto a que la Comisión habría emitido pronunciamiento sobre un extremo de la cláusula que no fue denunciado, de la revisión de la denuncia presentada por Acurea, se advierte que, en efecto, no se ha denunciado lo relacionado a que para el cambio y/o devoluciones de los productos se requiera la presentación de la boleta o factura original, en ese sentido, en la presente este Colegiado solo se pronunciará sobre lo siguiente: “(...) El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, deberá mantener las etiquetas de origen”.
46. Habiéndose precisado lo anterior, al igual que el extremo previo, no es un tema controvertido que Win incluyó dentro de sus comprobantes de pago la cláusula en cuestión.
47. Asimismo, debe tenerse en cuenta que Win vende diversos productos, entre estos: ropa de vestir, zapatillas, joyería, accesorios para el cabello -gorros, ganchos, vinchas-, mochilas y maletas<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Conviene precisar que dicha información fue recopilada de la página web de la denunciada, siendo esta la siguiente: <https://win.com.pe/>, revisada el 14 de diciembre de 2023.

48. Teniéndose en consideración lo anterior, se tiene que el denunciado no estaría negando la posibilidad de realizar el cambio y/o devoluciones de productos<sup>14</sup>, sino que, establece ciertos requisitos -perfecto estado, sin uso y con las etiquetas de origen- para acceder a ello. Cabe precisar, que dichos requisitos se encuentran relacionados entre sí, siendo que esos buscarían generar certeza respecto de la ausencia del uso del producto, en consecuencia, serán analizados en conjunto.
49. Al respecto, de la lectura de la cláusula se advierte que la misma se encuentra redactada de forma general, toda vez que no hace precisión alguna sobre en qué tipo de supuestos o tipo de productos resultaría o no aplicable.
50. De una primera impresión, podría resultar razonable la restricción antes mencionada, pues productos que ya han sido usados o no que no tuviesen sus etiquetas originales difícilmente podrán ser puestos a la venta nuevamente por el proveedor.
51. No obstante, como consecuencia de la amplitud del ámbito de aplicación de la cláusula en cuestión, esta sería aplicable para otros supuestos en los que dichas restricciones no resulten razonables y, por ende, contrarias a lo dispuesto por el artículo 97° del Código.
52. En efecto, a modo de ejemplo, si un consumidor compra una zapatilla, podría ser posible que esta tuviera vicios ocultos -suela mal pegada-, hecho que solo podría ser apreciable con el uso. Un caso similar, sería cuando se adquiere una prenda de vestir que sufre alteraciones con el lavado no informadas previamente ni razonables -desteñido grave, pese a que se lavó siguiendo las instrucciones señaladas en la etiqueta-.
53. En estos casos, estaríamos ante un producto con una falla de fábrica (imputable al proveedor) que no puede ser apreciada al momento de comprar y solo puede ser detectada con el uso (vicios ocultos).
54. De tal forma, queda claro que la cláusula consignada por el proveedor, al ser general y no hacer ningún tipo de excepción, aplicaría también para los supuestos antes mencionados, en los que un consumidor solo podría apreciar el defecto con el uso del producto. No queda duda que resultaría manifiestamente irracional e injusto impedirle a un consumidor pedir el cambio o devolución de un producto que ya usó, si es que el defecto solo se puede apreciar luego del uso.
55. Finalmente, es importante reiterar que la Sala no está afirmando que en todas las circunstancias los consumidores tengan derecho a cambio o devolución de

<sup>14</sup> Distinto a los que están en oferta, liquidación, entre otros, pues como se mencionó en el acápite anterior, respecto a estos el proveedor impedía cambios y devolución.

productos. Existen supuestos en los que legítimamente el proveedor podrá negarse a aceptar ello, como sería si por decisión personal el consumidor decide devolver un producto que no tiene falla atribuible al proveedor. No obstante, hacer esas precisiones y delimitar en qué supuestos aplica esta cláusula es una obligación que tiene el proveedor al momento de redactar sus cláusulas. Al ser tan amplias en este caso, resultan aplicables inclusive en supuestos en los que no es legal limitar el cambio o devolución, como los ya explicados.

56. Por las razones expuestas, corresponde revocar la resolución venida en grado en el presente extremo, que declaró infundada la denuncia por infracción del literal e) del artículo 50° del Código respecto de la Cláusula 2; y, en consecuencia, declarar fundado el presente extremo, toda vez que, en atención a la amplitud y generalidad de la referida cláusula, existen supuestos en los que los requisitos solicitados por Win resultan irrazonables y contradictorios a lo dispuesto por el artículo 97° del Código.

#### Sobre la medida correctiva

57. El artículo 114° del Código<sup>15</sup> establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor, el Indecopi puede dictar a pedido de parte o de oficio, medidas correctivas reparadoras o complementarias. La finalidad de las medidas correctivas reparadoras es revertir a su estado anterior las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa<sup>16</sup>, mientras que las complementarias tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que, en el futuro, esta se produzca nuevamente<sup>17</sup>.
58. Para el dictado de medidas correctivas, conforme lo señala el artículo 251° del TUO de la LPAG<sup>18</sup>, se requiere que estas estén previamente tipificadas, que

<sup>15</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114°.- Medidas correctivas.** Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento. Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

<sup>16</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 115°.- Medidas correctivas reparadoras.** 115.1 Las medidas correctivas reparadoras tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente: (...)

<sup>17</sup> **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias.** Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro y pueden ser, entre otras, las siguientes: (...)

<sup>18</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 251°.- Determinación de la responsabilidad.** 251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente

sean razonables y que se ajusten a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenda garantizar en cada supuesto concreto.

59. En el presente caso, mediante su escrito de denuncia Acurea solicitó las siguientes medidas correctivas: *“(a) Declarar inexigibles las dos condiciones generales que revisten el carácter de abusivas. (b) Ordene a Win que publique avisos rectificatorios en sus establecimientos comerciales, redes sociales y otros medios idóneos con la finalidad de que el grupo de consumidores contratantes conozca sus derechos vulnerados y pueda ejercerlos espontáneamente de ser lo casos. (c) Consecuentemente, Ordene a Win los cambios y devoluciones de dinero -más los intereses legales- de los productos al grupo de consumidores que los hayan solicitado y soliciten. (d) Ordene a Win que se abstenga de consignar las dos condiciones generales abusivas en sus comprobantes de pago y cualquier otro espacio dirigido a los consumidores. (e) Ordene Win la publicación de un extracto de la resolución emitida por el Indecopi respecto de las declaratorias del carácter abusivo de las condiciones generales contenidas en sus comprobantes de pago, esto en sus redes sociales y establecimientos físicos.”*
60. Al respecto, la Comisión ordenó en calidad de medida correctiva que Win cumpla con retirar la Cláusula 1 de sus comprobantes de pago a fin de que sean inexigibles a los consumidores.
61. En su apelación Acurea señaló lo siguiente: a) Que, la medida correctiva relacionada a la inexigibilidad de la Cláusula 1 tenía como complemento la publicación de los avisos rectificatorios o informativos; y, b) Que, respecto del literal (c) del fundamento 59 de la presente resolución, quien se encontraba en mejor posición para probar la afectación a los consumidores era Win, por tanto, no era razonable que se le hubiera exigido probar ello.
62. Respecto de la Cláusula 1, Win no ha presentado mayores argumentos sobre las medidas correctivas contenidas en los literales (a) y (d) del fundamento 59 de la presente resolución, por tal motivo en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6º del TUO de la LPAG<sup>19</sup>, este Colegiado asume como propios dichos fundamentos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

---

tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. 251.2 Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en una disposición legal corresponda a varias personas conjuntamente, responderán en forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan, y de las sanciones que se impongan.

<sup>19</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6º.- Motivación del acto administrativo.** (...) 6.2. Puede motivarse mediante declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto.

63. Asimismo, de la revisión de la apelada se advierte que la Comisión omitió emitir un pronunciamiento sobre la medida correctiva solicitada por Acurea detallada en el literal (e) del fundamento 59, motivo por el cual se declara la nulidad de la misma sobre el presente extremo. No obstante, en vía de integración esta Sala se pronunciará al respecto.
64. De otro lado, respecto de la Cláusula 2, en la medida que se ha determinado la responsabilidad de Win respecto de la presente cláusula, esta Sala analizará si corresponde o no ordenar las medidas correctivas solicitadas por Acurea al respecto.
65. En síntesis, los extremos referidos a las medidas correctivas que serán materia de pronunciamiento son los siguientes: i) Respecto de la Cláusula 1, las medidas correctivas solicitadas detalladas en los literales (b), (c) y (e) del fundamento 59 de la presente resolución; y, ii) Respecto de la Cláusula 2, todas las medidas correctivas solicitadas y detalladas en el fundamento previamente referido.
- Respecto de la Cláusula 1
66. Respecto a la publicación de avisos, a criterio de esta Sala esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal e) del artículo 116° del Código. Con su dictado se podría poner en conocimiento de los consumidores afectados la inaplicación de la cláusula declarada abusiva y que el proveedor debe modificarla. En ese sentido, a diferencia de lo expuesto por la Comisión, esta Sala considera que sí corresponde ordenar la misma.
67. Sobre la devolución de dinero y cambio de productos solicitados por los consumidores, se advierte que no es posible ordenar la devolución del dinero o cambio del producto, debido a que cada caso es distinto al otro y requieren de un análisis independiente, siendo además que dichas situaciones deberán estar reguladas en el artículo 97° del Código, a efectos de poder acceder a dicho derecho de devolución o cambio.
68. Sobre la publicación de un extracto de la presente resolución, conviene precisar que en la medida que se está ordenando la publicación de avisos - medida más idónea y razonable-, la presente carece de objeto, por lo que corresponde denegar la misma.
- Respecto de la Cláusula 2
69. Sobre la inexigibilidad de la cláusula, esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal b) del artículo 116° del Código. Con su dictado, serían ineficaces las cláusulas que, como se ha determinado anteriormente, resultan abusivas y no deben ser aplicadas a los consumidores.

Ergo, su inaplicación es una medida correctiva típica, razonable y que se ajusta a la intensidad, proporcionalidad y necesidad del bien jurídico tutelado. En ese sentido, en la medida que se ha determinado que la Cláusula 2 tiene carácter abusivo, corresponde ordenar en calidad de medida correctiva su inexigibilidad.

70. Respecto a al retiro de la Cláusula 2, este Colegiado considera que el retiro -total- de las cláusulas podría ser desproporcional, pues impediría que Win pudiera estipular en sus términos y condiciones –alineado con lo establecido en el artículo 104° del Código– determinados eventos que no le serían imputables. Por lo tanto, su dictado debe ser desestimado.
71. Sin perjuicio de ello, una medida correctiva que sí resultaría proporcional sería el ordenar a Win que cumpliera con modificar la referida cláusula, evitando que estas permitan al proveedor establecer requisitos para acceder al cambio y/o devolución de productos, de forma amplia o general.
72. Respecto a la publicación de avisos, en concordancia con lo señalado previamente, a criterio de esta Sala esta medida correctiva complementaria es concordante con lo estipulado en el literal e) del artículo 116° del Código, motivo por el cual, corresponde ordenar la misma.
73. Sobre la devolución de dinero y cambio de productos, conforme se señalado precedentemente, no es posible ordenar la devolución del dinero o cambio del producto, debido al tratamiento particular que deberá dársele a cada caso, a la luz de lo dispuesto por el artículo 97° del Código.
74. Sobre la publicación de un extracto de la presente resolución, al igual que lo señalado en el fundamento 68 de la presente, esta Sala considera que corresponde denegar esta medida solicitada.
75. En atención a lo expuesto, pertinente mencionar que, en la medida que en el presente procedimiento se analizaron dos cláusulas y que respecto de Cláusula 1 existen extremos consentidos -retiro de la misma a fin de que esta sea inexigible a los consumidores-, es que corresponde ordenar medidas correctivas disgregadas.
76. Por las razones expuestas, corresponde ordenar a Win, en calidad de medidas correctivas, lo siguiente:
  - (i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá modificar la Cláusula 2 contenida en sus boletas de venta**, evitando que estas permitan al proveedor exigir a los consumidores requisitos para la devolución y/o cambio, de forma amplia y generalizada. Para ello, se deberá considerar

la fundamentación desarrollada en esta resolución.

- (ii) Para medios digitales: Win deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web (si la tuviese), así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X (antes, Twitter), TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:

*“En cumplimiento de lo ordenado por la **Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi** mediante la Resolución xxxx-2023/SPC-INDECOPI, se informa que las **CLÁUSULAS 1 Y 2 -SOBRE LOS CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS-** contenidas en las boletas de venta han sido declaradas **CLÁUSULAS ABUSIVAS**. Por consiguiente, **A LA FECHA, NINGUNA DE ESTAS DISPOSICIONES RESULTA APLICABLE**.*

*En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, **PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0903-2022/CC2**.*

*Finalmente, se les recuerda que **TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO Y/O DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS EN WIN**, de conformidad con lo dispuesto por el **ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**.”*

En el caso específico de su página web, este aviso debe ser visible al ingresar a la misma sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de sesenta (60) días hábiles.

Para establecimientos físicos en sus locales ubicados en el departamento de Lima y Áncash: Win deberá publicar un aviso con las siguientes características y contenido: (a) dimensión A4 (29,7 x 21,0 cm); (b) fuente y tamaño: arial 26; (c) fondo: blanco; (d) bordes: negro; (e) color de las letras: rojo, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (f) contenido:

*“En cumplimiento de lo ordenado por la **Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi** mediante la Resolución xxxx-2023/SPC-INDECOPI, se informa que las **CLÁUSULAS 1 Y 2 -SOBRE LOS CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS-** contenidas en las boletas de venta han sido declaradas **CLÁUSULAS ABUSIVAS**. Por consiguiente, **A LA FECHA, NINGUNA DE ESTAS DISPOSICIONES RESULTA APLICABLE**.*

*Finalmente, se les recuerda que **TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO Y/O DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS EN WIN**, de conformidad con lo dispuesto por el **ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**.”*

- (iii) Mientras la Cláusula 2 no sea modificada, en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente



resolución, **Win deberá publicar el referido aviso en sus locales físicos y en su página principal de su sitio web (“<https://win.com.pe>”).**

77. Es pertinente precisar que, en caso la Cláusula 2 sea modificada antes del plazo señalado en este punto (tres -3- días hábiles), no será necesario publicar este aviso.
78. Se informa a Win que deberá presentar a la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código. De otro lado, se informa a la denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva, conforme a lo establecido en el artículo 40° de la Directiva 001-2021/COD-INDECOPI.

#### Sobre la graduación de la sanción

79. El artículo 254° del TUO de la LPAG<sup>20</sup> establece que, para ejercer la potestad sancionadora, la autoridad administrativa requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido.
80. De manera complementaria, el artículo 6° del TUO de la LPAG, al abordar la motivación del acto administrativo, señala que esta debe contener una relación concreta y directa de los hechos probados, así como la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. Asimismo, prescribe que no serán admisibles la exposición de fórmulas vacías de fundamentación o aquellas que por su vaguedad no resulten esclarecedoras para la motivación del acto<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 254°.- Caracteres del procedimiento sancionador:** Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por: 1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción, cuando la organización de la entidad lo permita. 2. Considerar que los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a las entidades en sus procedimientos sancionadores. 3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo la calificación de las infracciones que tales hechos pueden construir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia. 4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 162.2 del artículo 162°, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.

<sup>21</sup> **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- Motivación del acto administrativo.** 6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. (...) 6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que, por su oscuridad, vaguedad, contradicción o

81. Aunado a lo anterior, el Decreto Supremo 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutorios del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia -el Decreto Supremo 032-2021-PCM-, establece que los parámetros contemplados en su contenido deben ser aplicados por, entre otros, la Sala, para los procedimientos iniciados a partir de su entrada en vigencia (14 de junio de 2021).
- Respecto de la Cláusula 1
82. Al respecto, conviene precisar que el Decreto Supremo 032-2021-PCM establece que, los órganos resolutorios deben elegir el “*Método basado en valores preestablecidos*” siempre que se cumplan la totalidad de las siguientes tres (3) características dentro de una infracción: i) Se desarrolló por un período menor a dos (2) años; ii) No dañó ni puso en riesgo la vida y/o salud de las personas; y, iii) Tuvo un alcance geográfico menor al nivel nacional.
83. En el presente caso, la Comisión sancionó a Win con una multa de 3,19 UIT, por haber incluido en sus comprobantes de pago una cláusula abusiva - Cláusula 1- que impedida que los consumidores ejerzan su derecho a realizar cambios y devoluciones de productos. Para ello, aplicó el Método basado en valores preestablecidos, previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.
84. Sin embargo, de los actuados, se desprende que la conducta mencionada en el párrafo previo habría tenido un alcance geográfico nacional; considerando que, conforme a la información brindada por la propia denunciada, contarían con tiendas físicas en diversos departamentos del Perú -Lima y Áncash-.
85. En consecuencia, contrario a lo efectuado por la Comisión, lo que correspondía en el caso concreto, en principio, era graduar la sanción respectiva conforme al “*Método Ad-hoc*” del Decreto Supremo 032-2021-PCM; para lo cual se debería dilucidar el valor de la multa base ( $m$ ), lo cual resulta de dividir el factor  $\beta$  entre  $p$  (probabilidad de detección), siendo que el factor  $\beta$  se encuentra definido por el beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño aplicables al caso. Cabe indicar que esto no enerva que, de la valoración que haga la Comisión, esta pueda determinar que dicho método tampoco sería factible de aplicar.

---

insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto. No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado. (...)

86. Conforme a lo expuesto, corresponde declarar la nulidad parcial de la resolución venida en grado, en el extremo que sancionó a Win con 3,19 UIT, por haber aplicado incorrectamente el Decreto Supremo 032-2021-PCM; en tanto para graduar dicha sanción se usó el “*Método basado en valores preestablecidos*”, pese a que no correspondía.
87. En consecuencia, se ordena a la Comisión que, a la brevedad posible, emita un nuevo pronunciamiento fundamentando debidamente la graduación de la referida sanción, atendiendo a los considerandos de la presente resolución. Para tal efecto, la Comisión deberá realizar todos los esfuerzos a fin de evitar incurrir en dilaciones injustificadas, de manera que los administrados que son parte en el presente procedimiento obtengan una decisión sobre el caso en un tiempo razonable, conforme a los Principios del Debido Procedimiento y de Celeridad contemplados en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG<sup>22</sup>.
88. Asimismo, carece de objeto emitir un pronunciamiento sobre los alegatos planteados por Win en su recurso de apelación sobre el particular, sin perjuicio de que los mismos sean tomados en consideración por la Comisión al momento de emitir su nuevo pronunciamiento.
89. Aunado a lo anterior, se deja por el momento sin efecto la apelada, en el extremo que dispuso la inscripción de Win en el RIS respecto del presente extremo.
90. Finalmente, en atención a la nulidad antes referida, se realiza un llamado de atención a la Comisión, exhortándola a guardar el mayor cuidado en el estudio y análisis de los expedientes a su cargo.
- Respecto la Cláusula 2
91. En la medida que se ha determinado la responsabilidad de Win respecto del presente extremo, corresponde realizar la graduación de la sanción.
92. Así, conforme se ha expuesto en el apartado precedente, en este caso corresponde aplicar lo dispuesto por el “*Método Ad-hoc*” del Decreto Supremo

22

**TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR EL DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.** 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo: (...) **1.2. Principio del debido procedimiento.-** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo. (...) **1.9. Principio de celeridad.-** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento. (...) [Subrayado agregado]

M-SPC-13/1B

19/25

032-2021-PCM. No obstante, en tanto, no se cuenta con información respecto del beneficio ilícito, perjuicio económico causado o daño aplicables al caso, esta Sala considera que se efectuará la graduación de las sanciones pertinentes bajo los criterios contemplados en el artículo 112° del Código.

- a) **Daño resultante:** configurado por el perjuicio generado a los consumidores, en tanto vieron vulnerado su derecho a realizar cambios y/o devoluciones de los productos adquiridos en Win;
- b) **Principio de Razonabilidad:** prever que el ejercicio de la conducta infractora no resulte más favorable al administrado que el cumplimiento del ordenamiento legal vigente; y,
- c) **Circunstancia agravante especial:** afectación a los intereses difusos de los consumidores, a la cual corresponde asignarle el valor de 30% de la multa base<sup>23</sup>.

93. En atención a los criterios de graduación de la sanción desarrollados precedentemente, la multa base ascendería a 4,62 UIT, a la cual habría que añadir la agravante antes mencionada (30% adicional); resultando como multa final para Win, respecto de esta cláusula, 6 UIT.

#### Sobre el porcentaje de la multa a otorgarse a Acurea

94. En el presente caso, Acurea solicitó que se le otorgara un porcentaje mayor de la multa a imponerse a Win, en comparación con lo determinado por la Comisión (4%).
95. El artículo 26° de la Directiva 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, Normas sobre registro, reconocimiento y participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos sobre defensa de los derechos de los consumidores<sup>24</sup> – la Directiva–, en concordancia con el artículo 156° del Código, establece que el órgano competente podrá destinar hasta el 50% del importe de la multa impuesta en un procedimiento por infracción a las normas de protección al consumidor en favor de la asociación de consumidores que lo promovió.
96. Sin perjuicio de lo anterior, es pertinente mencionar que conforme fue expuesto anteriormente, se ha declarado la nulidad del extremo de la denuncia relacionado con la graduación de la sanción de la Cláusula 1, por tal motivo,

<sup>23</sup> Se toma como referencia el cuadro 2 del Decreto Supremo 032-2021-PCM que, si bien no resulta aplicable como antes se explicó, si puede ser considerando como referencia objetiva.

<sup>24</sup> **DIRECTIVA 009-2013/DIR-COD-INDECOPI, NORMAS SOBRE REGISTRO, RECONOCIMIENTO Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES EN LOS PROCEDIMIENTOS SOBRE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. Artículo 26°.- Porcentaje disponible.** La firma del Convenio de Cooperación Institucional otorga la posibilidad al INDECOPI de entregar a la Asociación de Consumidores un porcentaje de las multas administrativas impuestas en los procesos por afectación a los intereses colectivos o difusos promovidos por ellas. Dicho porcentaje no podrá exceder del 50% del valor de la multa impuesta. Los montos entregados constituyen fondos públicos, de conformidad con lo señalado en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

esta Sala considera que corresponde a la Comisión, luego de realizar un correcto análisis sobre el extremo que fue declarado nulo, pronunciarse sobre el porcentaje final que sería otorgado a Acurea respecto de las sanciones que correspondan imponerse a Win.

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

97. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807, Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, la Comisión y la Sala pueden ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante<sup>25</sup>.
98. De otro lado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 119° del Código<sup>26</sup>, los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución, en el RIS.
99. Conforme fu expuesto previamente, se a dejado sin efecto, temporalmente, la inscripción de Win en el RIS respecto de la inclusión de la cláusula abusiva - Cláusula 1-, en tanto se declaró la nulidad de la apelada en el extremo de la sanción.
100. Considerando que, Win no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar los aspectos referidos a la condena al pago de costas y costos por la Cláusula 1, y, teniendo en cuenta que el íntegro de los alegatos expuestos en su recurso ya han sido desvirtuados precedentemente, en virtud de la facultad reconocida a la Administración en el artículo 6° del TUO de la LPAG, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dicho punto, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada respecto de la condena al pago de costas y costos sobre los extremos confirmados y declarados fundados en la presente resolución.
101. De otro lado, respecto de la Cláusula 2, en la medida que se ha determinado la responsabilidad de Win por incluir la referida cláusula con carácter abusivo en sus comprobantes de pago, corresponde i) condenar a Win al pago de los

<sup>25</sup> **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7°.-** En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier comisión o dirección del Indecopi puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. (...)

<sup>26</sup> **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119°.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

costos del procedimiento a favor de la denunciante; y, ii) ordenar la inscripción de dicho proveedor en el RIS.

102. Asimismo, se indica a la denunciada que deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que demuestren el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la parte denunciante, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código. De otro lado, se informa a la parte denunciante que, en caso se produzca el incumplimiento del mandato, podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Windhaiven S.A.C. por infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber incluido en sus comprobantes de pago una cláusula con carácter abusivo, la misma que señalaba que: “(...) *No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos.*” (sic)

**SEGUNDO:** Revocar la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Windhaiven S.A.C. por infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, por haber incluido en sus comprobantes de pago una cláusula con carácter abusivo, la misma que señalaba que: “(...) *[Para camios] El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, deberá mantener las etiquetas de origen.*” (sic); y, en consecuencia, se declara fundado el presente extremo, conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución.

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que denegó algunas de las medidas correctivas solicitadas por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash, conforme se detalla en los considerandos de la presente resolución.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que ordenó a la proveedora en calidad de medida correctiva, que retire la cláusula “(...) *No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos.*” (sic), a fin de que la misma sea inexecutable a los consumidores.

**QUINTO:** Declarar la nulidad de la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que omitió pronunciarse sobre la medida correctiva solicitada por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash respecto de ordenar a Windhaiven S.A.C. la publicación de fragmentos de la presente resolución y en vía de integración, se deniega dicha solicitud.

**SEXTO:** Revocar la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que denegó las medidas correctivas solicitadas por la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash; y, en consecuencia, se dispone que Windhaiven S.A.C. cumpla con lo siguiente:

- (i) En el plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de notificada la presente resolución, **deberá modificar la Cláusula 2 contenida en sus boletas de venta**, evitando que estas permitan al proveedor exigir a los consumidores requisitos para la devolución y/o cambio, de forma amplia y generalizada. Para ello, se deberá considerar la fundamentación desarrollada en esta resolución.
- (ii) Para medios digitales: Win S.A.C. deberá publicar un aviso en la página principal de su sitio web (si la tuviese), así como sus redes sociales (Facebook, Instagram, X (antes, Twitter), TikTok, entre otros, de corresponder) con las siguientes características y contenido: (a) fuente y tamaño: arial 12; (b) fondo: blanco; (c) bordes: negro; (d) color de las letras: negro, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (e) contenido:

*“En cumplimiento de lo ordenado por la **Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi** mediante la Resolución 3484-2023/SPC-INDECOPI, se informa que las **CLÁUSULAS 1 Y 2 -SOBRE LOS CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS-** contenidas en las boletas de venta han sido declaradas **CLÁUSULAS ABUSIVAS**. Por consiguiente, **A LA FECHA, NINGUNA DE ESTAS DISPOSICIONES RESULTA APLICABLE**.*

*En caso se le pretenda aplicar estas disposiciones, **PODRÁ COMUNICARLO POR ESCRITO EN CUALQUIER OFICINA DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL O MEDIANTE LA MESA DE PARTES VIRTUAL DEL INDECOPI CON LA REFERENCIA AL EXPEDIENTE 0903-2022/CC2**.*

*Finalmente, se les recuerda que **TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO Y/O DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS EN WIN**, de conformidad con lo dispuesto por el **ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**.”*

En el caso específico de su página web, este aviso debe ser visible al ingresar a la misma sin necesidad de acciones adicionales como ingresar a una pestaña o a un hipervínculo. En todos los casos, deberá estar disponible por un período mínimo de sesenta (60) días hábiles.

Para establecimientos físicos en sus locales ubicados en el departamento de Lima y Áncash: Win S.A.C. deberá publicar un aviso con las siguientes características y contenido: (a) dimensión A4 (29,7 x 21,0 cm); (b) fuente y tamaño: arial 26; (c) fondo: blanco; (d) bordes: negro; (e) color de las letras: rojo, debiéndose conservar las negritas y mayúsculas mostradas a continuación; y, (f) contenido:

***“En cumplimiento de lo ordenado por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del Tribunal del Indecopi mediante la Resolución 3484-2023/SPC-INDECOPI, se informa que las CLÁUSULAS 1 Y 2 -SOBRE LOS CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS- contenidas en las boletas de venta han sido declaradas CLÁUSULAS ABUSIVAS. Por consiguiente, A LA FECHA, NINGUNA DE ESTAS DISPOSICIONES RESULTA APLICABLE.*”**

***Finalmente, se les recuerda que TIENEN DERECHO A SOLICITAR EL CAMBIO Y/O DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS EN WIN, de conformidad con lo dispuesto por el ARTÍCULO 97° DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.”***

- (iii) Mientras la Cláusula 2 no sea modificada, en el plazo de tres (3) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, **Win S.A.C. deberá publicar el referido aviso en sus locales físicos y en su página principal de su sitio web (“<https://win.com.pe>”).**

Finalmente, se informa a Windhaiven S.A.C. que deberá presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SÉTIMO:** Declarar la nulidad parcial de la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que sancionó a Windhaiven S.A.C. con una multa de 3,19 UIT por infracción del literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor (*“No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos.”*), toda vez que el análisis esgrimido por la Comisión contiene una motivación incongruente en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM.

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

**OCTAVO:** Sancionar a Windhaiven S.A.C. con una multa ascendente a 6 UIT por infracción al literal e) del artículo 50° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber incluido en sus comprobantes de pago la cláusula *“(…) [Para cambios] El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, deberá mantener las etiquetas de origen.”* (sic)

**NOVENO:** Disponer que la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur



N° 2 efectúe el nuevo cálculo del porcentaje final que deberá ser otorgado a la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Región Áncash, respecto de la sanción a imponerse a Windhaiven S.A.C. de conformidad con las consideraciones expuestas en esta resolución.

**DÉCIMO:** Confirmar la Resolución 0726-2023/CC2, en el extremo que ordenó a Windhaiven S.A.C. el pago de las costas y costos del procedimiento sobre la cláusula "(...) *No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos.*"

**UNDÉCIMO:** Ordenar a Windhaiven S.A.C. el pago de los costos del procedimiento sobre la cláusula "(...) *[Para camios] El producto debe estar en perfecto estado, sin uso, deberá mantener las etiquetas de origen.*"

**DÉCIMO SEGUNDO:** Se informa a Windhaiven S.A.C. que deberán presentar a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento a favor de la denunciante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo otorgado para tal fin, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, se informa a la denunciante que –en caso se produzca el incumplimiento del mandato– podrá comunicarlo a la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas del procedimiento.

**DÉCIMO TERCERO:** Dejar por el momento sin efecto la Resolución 0726-2023/CC2, que dispuso la inscripción de Windhaiven S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, respecto de la infracción por la inclusión de la cláusula abusiva: "(...) *No existen cambios o devoluciones en prendas compradas en liquidación, promociones, ofertas o descuentos.*" (sic)

**DÉCIMO CUARTO:** Disponer la inscripción de Windhaiven S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, por la infracción verificada en esta instancia.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Julio César Molleda Solís.**



Firmado digitalmente por MONTOYA  
ALBERTI Hernando FAU  
20133840533 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 22.12.2023 16:57:37 -05:00

**HERNANDO MONTOYA ALBERTI**  
**Presidente**