



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

**PROCEDENCIA** : COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – SEDE LIMA SUR N° 2  
**PROCEDIMIENTO** : DE PARTE  
**DENUNCIANTE** : ASOCIACIÓN PERUANA PROCONSUMER - APPRO  
**DENUNCIADO** : CORPORACIÓN DE ALIMENTOS BALANCEADOS S.A.C. – MANZANA VERDE  
**MATERIA** : CLÁUSULAS ABUSIVAS  
**ACTIVIDADES** : ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS

**SUMILLA:** *Se confirma la apelada que declaró fundada la denuncia sobre que el denunciado habría consignado una cláusula abusiva en su página web que limitaba a los consumidores para acceder a la devolución de lo pagado por el servicio contratado en cualquier supuesto conforme a lo siguiente: “No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”.*

**SANCIÓN: 7 UIT**

Lima, 12 de junio de 2025

## ANTECEDENTES

1. Por escrito del 2 de mayo de 2023, la Asociación Peruana Proconsumer - Appro -la Asociación- denunció a Corporación Peruana de Alimentos Balanceados S.A.C.<sup>1</sup> - Manzana Verde, por presuntas infracciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor -el Código-. Al respecto la denunciante, comunicó que Manzana Verde en su página web: <https://manzanaverde.la>: a) No informaba si existían restricciones en los alimentos que solicitaban los consumidores; b) No informaba sobre la posibilidad de que los consumidores se puedan abstener de pedir algún alimento por sufrir alguna alergia; y, c) Habría incluido dentro de los Términos y Condiciones de su página una cláusula que negaba la posibilidad de concluir el servicio contratado y solicitar la devolución proporcional del dinero, pues en su lugar sólo establecía la posibilidad de transferir el plan contratado a otra persona.
2. Mediante Resolución 1 del 30 de mayo de 2023, 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 presentada en contra de Manzana Verde, según los siguientes términos:
  - i) Por presunta infracción del literal b) del numeral 1.1 del artículo 1° y artículo 2° del Código, toda vez que en su página web:
    - a) No detallaría si existen restricciones en los alimentos que ofrece a los consumidores.

<sup>1</sup> R.U.C.: 20602661513, con domicilio fiscal ubicado en Av. Rosendo Vidaurre Nro. 639 Urb. La Viñita Lima - Lima - Barranco.  
M-SPC-13/1B



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

- b) No menciona que si algún consumidor sufre de alguna alergia debería abstenerse de pedir determinado platillo.
- ii) Por presunta infracción del literal e) del artículo 50° del Código, toda vez que el proveedor habría incluido en los Términos y Condiciones de su página web la siguiente cláusula:

***“9. Devoluciones***

*No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”*

3. El 19 de julio de 2023, Manzana Verde presentó sus descargos y formuló allanamiento parcial sobre las infracciones señaladas en el literal i) del considerando anterior.
4. Mediante Resolución 1311-2024/CC2 del 20 de junio de 2024<sup>2</sup>, la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 -la Comisión- decidió:
- i) Declarar fundada la denuncia presentada contra Manzana Verde por infracción del literal b) numeral 1.1 artículo 1° y el artículo 2° del Código, toda vez que el proveedor formuló allanamiento sobre las conductas señaladas en el numeral i) del considerando 2 de la presente resolución, sancionándolo con una amonestación por cada infracción.
  - ii) Declarar fundada la denuncia presentada contra Manzana Verde por infracción del literal e) del artículo 50° del Código, toda vez que incluyó en los Términos y Condiciones de su página web (<https://manzanaverde.la>), la siguiente cláusula abusiva: *“9. Devoluciones No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”*.
  - iii) Ordenar como medida correctiva que Manzana Verde en un plazo máximo de quince (15) días hábiles cumpla con modificar la cláusula denominada *“devoluciones”*, la cual se encuentra ubicada en los Términos y Condiciones (<https://www.manzanaverde.la/peru/terminos-y-condiciones/>) de su página web (<https://www.manzanaverde.la/peru/>), debiendo evitar que dicha cláusula establezca una negativa general y absoluta para acceder a la devolución de dinero por parte de los consumidores, teniendo en consideración lo señalado en el artículo 97 del Código.
  - iv) Otorgó a la Asociación el 4% de la multa impuesta.
  - v) Condenó a Manzana Verde al pago de las costas y costos del procedimiento.
  - vi) Disponer la inscripción de Manzana Verde en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi -RIS-.
5. El 16 de julio de 2024, Manzana Verde apeló la Resolución 1311-2024/CC2 sólo en el extremo declarado fundado referido a la presunta cláusula abusiva.
6. Por su parte, el 19 de noviembre de 2024, la Asociación presentó un escrito absolviendo la apelación de Manzana Verde, reiterando sus argumentos.

<sup>2</sup> El 30 de abril de 2024, la Secretaría Técnica de la Comisión emitió el Informe Final de Instrucción –IFI-. Al respecto el 13 de mayo de 2024, Manzana Verde presentó observaciones a dicho informe.



7. Cabe precisar que Manzana Verde no apeló los extremos declarados fundados sobre los que formuló allanamiento ni sus extremos accesorios, por lo que han quedado firmes. Asimismo, la Asociación no apeló el porcentaje de la multa impuesta otorgado a su favor, por lo que ha quedado firme.

## ANÁLISIS

### Sobre las cláusulas abusivas

8. El artículo 48° literal c) del Código, complementado con el artículo 49° de dicha norma, 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>3</sup>.
9. Así, 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 determinados supuestos que permiten identificar los casos en los cuales se configuraría una cláusula abusiva, sea de ineficacia absoluta o relativa.
10. 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 demuestra la existencia de negociación, la denuncia debe declararse infundada.
  - ii) Que exista desproporción injustificada entre los beneficios, riesgos y costos asumidos por ambas partes en perjuicio del consumidor.
11. Cabe anotar que la Sala considera que los requisitos señalados son aplicables tanto a las cláusulas abusivas de ineficacia relativa –reguladas en el artículo 51°–, así como a las de ineficacia absoluta –recogidas en el artículo 50°–.
12. No obstante, en relación con lo señalado en el último párrafo del artículo 49°.<sup>3</sup> del Código<sup>4</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

<sup>3</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>4</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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPÍ

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

las cláusulas abusivas de ineficacia relativa, toda vez que, si un acuerdo o acto está en contra de las normas que lo califican con 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.

13. 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.
14. Al respecto, la Comisión declaró fundada la denuncia contra Manzana Verde, señalando que, impuso a los consumidores una cláusula que vulneraba su derecho a solicitar la devolución de la contraprestación pagada, en atención a los alcances del artículo 97° del Código. Dicha cláusula estaba contemplada en la cláusula 9 de los Términos y Condiciones de la página web del denunciado <https://manzanaverde.la> conforme a lo siguiente:

***“9. Devoluciones***

*No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”*

15. En su escrito de apelación, Manzana Verde, señaló en resumen lo siguiente:
  - a) Que, la Comisión no analizó sus argumentos referidos a que antes de determinar su responsabilidad debió tener en cuenta: a) Su modelo de negocio; b) Los beneficios para el consumidor; y, c) La libertad de empresa, por lo que la resolución apelada debería ser declarada nula.
  - b) Que, la Comisión emitió un pronunciamiento sobre un hecho que no fue denunciado por la Asociación, lo cual vulnera el principio de congruencia procesal.
  - c) Que, el Acta de Verificación realizada por un servidor de la Secretaría Técnica de la Comisión el 30 de mayo de 2023 fue trasladada un año y medio después de haberse realizado, lo cual vulnera el principio del debido procedimiento y procedimiento regular.
  - d) Que, la Sala debe evaluar todos los supuestos de invalidez del acto administrativo que estaban argumentando.
  - e) Que, la Comisión forzó la interpretación de la cláusula cuestionada, aduciendo erróneamente que se trataría de una limitación anticipada del derecho de los consumidores a obtener la devolución de la contraprestación en todos los casos, inclusive en aquellos casos cuando el servicio no resulte idóneo; asimismo, dicha interpretación no se desprende de la cláusula cuestionada, la cual debe ser evaluada de manera conjunta con las demás cláusulas.
  - f) Que, la cláusula cuestionada está dirigida a limitar las devoluciones cuando estas se deriven de un desistimiento voluntario y sin expresión de causa por parte de los consumidores, es decir, cuando sin necesidad de haber mediado responsabilidad alguna por parte del proveedor, el consumidor decida no continuar con el plan adquirido, pues ello implicaría un perjuicio para la empresa.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

- g) Que, de acuerdo con el análisis esgrimido por la Comisión se puede entender que la intención de la autoridad administrativa es que se transcriba en los Términos y Condiciones todos los supuestos en los cuales el consumidor está facultado a solicitar la devolución y cuáles no, lo cual es incongruente pues podría considerarse como el traslado de información excesiva.
- h) Que, la Comisión no tomó en cuenta que en la cláusula 13 se hizo referencia a que los Términos y Condiciones se encuentran sometidos a la legislación peruana, lo cual constituye una motivación aparente para entender que cumplen con lo establecido del artículo 97° del Código.
16. De la revisión de la página web de Manzana Verde, <https://manzanaverde.la>, se puede advertir que ofrece planes flexibles de comida saludable medida por calorías y objetivo nutricional. Dichos planes podían ser diarios, mensuales, bimensuales y trimensuales, los cuales tienen un costo desde S/ 15,50 por día; sin embargo, en los Términos y Condiciones de su página web había consignado una cláusula presuntamente abusiva que limitaba a los consumidores para acceder a la devolución de lo pagado por el servicio contratado conforme a lo siguiente: *“No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”*
17. Sobre ello, es necesario considerar lo dispuesto en el artículo 97° del Código, el cual establece 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.”*
18. En ese contexto, se puede advertir que la cláusula objeto de análisis establece una prohibición absoluta y generalizada que limita a los consumidores a acceder a la devolución del servicio prestado en cualquier supuesto, toda vez que esta limitación no prevé excepciones ni condiciones específicas, hecho que vulnera los derechos garantizados a los consumidores en el artículo 97° del Código.
19. Esta norma establece que los consumidores tienen derecho, entre otros, a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio o a la devolución de la contraprestación pagada en casos de incumplimiento por parte del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

proveedor, tales como deficiencias de fabricación, vicios ocultos, incumplimiento de la oferta, entre otros. La cláusula, al negar anticipadamente cualquier posibilidad de devolución, desconoce estos derechos a los consumidores. Es decir, la cláusula resulta abusiva porque establece una prohibición general sin distinción entre situaciones atribuibles al proveedor y aquellas atribuibles al consumidor.

20. Respecto a lo señalado en el literal a) del considerando 15 de la presente resolución, se debe precisar que el límite de la libertad de empresa del proveedor es el cumplimiento del marco vigente, lo cual, en el presente caso, sería el cumplimiento de lo establecido en el artículo 97° del Código, siendo ello así no se ha advertido ningún vicio de nulidad en la resolución apelada, ni alguna vulneración a la libertad de empresa del denunciado.
21. Asimismo, se debe reiterar que la responsabilidad de Manzana Verde se determinó por incluir una cláusula abusiva en su página web que limitaba el derecho de los consumidores para acceder a la devolución de lo pago por el servicio contratado, siendo que el modelo de negocio del proveedor -ofrecen platos saludables a precios competitivos y que cuentan con una gran cantidad de clientes inscritos en diversos planes que le permiten negociar con sus proveedores de alimentos- resulta irrelevante. Además, la libertad de empresa se ejerce dentro del marco legal, lo cual incluye cumplir con la normativa de protección al consumidor sobre cláusulas abusivas.
22. De igual manera, el hecho de que Manzana Verde haya establecido la posibilidad de que los consumidores puedan donar o transferir los créditos de los planes contratados a otra persona cuando no deseaban continuar con el servicio no era un beneficio para estos (como lo señaló el proveedor a foja 61 del expediente), toda vez que era la única opción que estableció en situaciones de devolución de la contraprestación, dejando de lado los supuestos contemplados en el artículo 97° del Código.
23. Por otro lado, respecto a lo señalado en el literal b) del considerando 15 de la presente resolución, se debe indicar que la Asociación denunció que la presente infracción se debía analizar bajo el tipo infractor de cláusulas abusivas pues había consignado una en su página web que anulaba derechos de los consumidores -foja 8 del expediente-, conforme a lo siguiente:

*“Se observa que Manzana Verde dentro de sus Términos y Condiciones, desarrollados dentro del enlace <https://manzanaverde.la/peru/terminos-y-condiciones/>, cuenta con algunas cláusulas que califican como abusivas, tal y como se aprecia a continuación... No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”.*

*(...)*

*“...de forma unilateral y abusiva Manzana Verde les niega a los consumidores la posibilidad de concluir el servicio contratado y solicitar una devolución proporcional de su dinero, y, en su lugar, les obliga a conseguir a otro consumidor para transferirle el plan contratado, sin tener otra opción para poder recuperar el dinero ya pagado por el servicio.” (sic)*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

24. En ese contexto, la Secretaría Técnica de la Comisión imputó a Manzana Verde la presunta infracción del literal e) del artículo 50° del Código, el cual, como se ha mencionado anteriormente, es el tipo infractor específico que establece que son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las que excluyen o limitan los derechos legales reconocidos a los consumidores, en este caso, solicitar la devolución proporcional de lo pagado. Por tal razón, se puede determinar que el pronunciamiento final de la Comisión se encuentra vinculado al hecho denunciado por la Asociación, por lo que no se ha evidenciado incongruencia.
25. Asimismo, respecto a lo señalado en el literal c) del considerando 15 de la presente resolución, se debe indicar que no se advirtió una vulneración al principio del debido procedimiento, toda vez que el Acta de Verificación fue trasladada al proveedor antes de la emisión del Informe Final de Instrucción -ver foja 93 del expediente-, es decir, antes de que se concluya la etapa de instrucción del procedimiento. En tal sentido, el denunciado pudo ejercer oportunamente su derecho de defensa.
26. Por otro lado, respecto a lo señalado en los literales e) y f) del considerando 15 de la presente resolución, no se advierte una interpretación forzada de la cláusula abusiva denunciada. Al analizarlo de manera conjunta con las demás cláusulas, se pudo advertir que era la única cláusula referida a supuestos de devolución de los consumidores. Asimismo, en ninguna parte de los Términos y Condiciones de la página web del proveedor se señaló que esta cláusula únicamente era para supuestos de desistimiento voluntario del consumidor.
27. De igual manera, el hecho de que en la cláusula 13 haya consignado que los Términos y Condiciones se encontraban sometidos a la legislación peruana no resulta suficiente para exonerar al denunciado de responsabilidad, toda vez que dicha estipulación solo implica que al contrato de consumo le resultan aplicables las normas peruanas, por lo que no puede colegirse la cláusula cuestionada se interpretaría y aplicaría por el proveedor de conformidad con el artículo 97° del Código. Además, no era necesario transcribir todos los supuestos establecidos en dicho artículo, pues podría, por ejemplo, consignarse a que la cláusula objeto de análisis no era aplicable en casos en los que se presentaran los supuestos contemplados en ese artículo.
28. Finalmente, resulta importante enfatizar que la Sala no sostiene que cláusulas como la analizada sean abusivas en todos los casos, sino que su redacción es tan amplia que abarca situaciones que debían ser excluidas, toda vez que contravienen el artículo 97° del Código. En atención a ello, se recuerda que los consumidores no tienen un derecho absoluto a la devolución de lo pagado por el servicio adquirido, sino que este derecho solo se aplica en los casos establecidos en el artículo 97° del Código (salvo se haya pactado entre las partes supuestos adicionales en los que aplicaría).
29. Bajo las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la resolución apelada que declaró fundada la denuncia contra Manzana Verde sobre que habría consignado una cláusula abusiva en su página web que limitaba a los consumidores para acceder a la devolución de lo pagado por el servicio contratado en cualquier supuesto conforme a lo siguiente: *“No se aceptarán devoluciones de dinero una vez*



*activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”.*

#### Sobre la graduación de la sanción

30. El artículo 112° del Código establece que, al momento de aplicar y graduar la sanción, el órgano resolutorio debe atender al beneficio ilícito esperado con la realización de la infracción, la probabilidad de detección de esta, el daño resultante de la infracción, los efectos que se pudiesen ocasionar en el mercado y otros criterios que considere adecuado adoptar<sup>5</sup>.
31. 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-, 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).
32. En el caso en concreto, considerando que para el inicio del procedimiento (1 de junio de 2023), la normativa antes señalada se encontraba vigente, correspondería aplicar el Decreto Supremo. Asimismo, al tratarse de un hecho que tuvo un alcance geográfico de nivel nacional (puesto que la cláusula declarada abusiva en la presente resolución se encuentra en la página web de la denunciada para la ciudad de Piura y Lima) si bien debería aplicarse el *Método Ad Hoc* previsto en el Decreto Supremo 032-2021-PCM, eso no es posible pues no se cuenta con los valores que permiten determinar el factor  $\beta$ , y la correcta aplicación del citado método.
33. Al respecto, la Comisión graduó la sanción a imponer a Manzana Verde en atención a lo dispuesto en el artículo 112° del Código<sup>6</sup>, en razón a los siguientes criterios:
  - a) **Perjuicio al consumidor:** Se generó un perjuicio al consumidor, en tanto vio vulnerada sus expectativas de ser colocados en situaciones de desventaja desproporcionada (cláusula abusiva de ineficacia absoluta). Asimismo, en la Resolución 0256-2023/SPC-INDECOPI del 30 de enero de 2025, la Sala consideró una multa base de **7 UIT** por la infracción cometida.
  - b) **Probabilidad de detección de la infracción:** Alta, toda vez que la parte denunciante contó con los incentivos suficientes para denunciar el hecho ante la autoridad administrativa.
34. De acuerdo con los criterios de graduación de la sanción expuestos en el numeral anterior, la Comisión impuso una multa de 7 UIT a Manzana Verde.

<sup>5</sup> LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 112°.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas. Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios: 1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción. 2. La probabilidad de detección de la infracción. 3. El daño resultante de la infracción. 4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado. 5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores. 6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar. (...).

<sup>6</sup> Cabe referir que, en anteriores pronunciamientos la Sala ha dicho que, cuando faltan datos para aplicar el Decreto Supremo 032-2021-PCM, se debe recurrir a los criterios establecidos en el artículo 112° del Código.



35. En relación con ello, Manzana Verde en apelación señaló que la multa impuesta vulneraba el principio de razonabilidad.
36. Al respecto, este Colegiado verifica que, la Comisión ha justificado de manera adecuada la imposición de la multa de 7 UIT, considerando los elementos específicos del caso y la gravedad de la infracción. Cabe indicar que, la referencia a resoluciones anteriores no constituye un acto arbitrario, sino que forma parte de la aplicación consistente y razonada de criterios previos en situaciones similares. Por lo que, corresponde desestimar el citado alegato.
37. Sin perjuicio de ello, este Colegiado considera que la cuantía de la sanción debió ser mayor a la impuesta por la Comisión, puesto que, no se tomó en cuenta el agravante referido a la vulneración a derechos colectivos y/o difusos. Sin embargo, no es posible agravar la situación del apelante, en atención al Principio de *Reformatio in Peius* (prohibición de reforma en peor) establecida en el artículo 258°.3 del TUO de la LPAG.
38. Por los fundamentos expuestos corresponde confirmar la multa impuesta por la Comisión que sancionó a Manzana Verde con 7 UIT, por incluir en su página web una cláusula abusiva que limitaba a los consumidores para acceder a la devolución de lo pagado por el servicio contratado en cualquier supuesto conforme a lo siguiente: *“No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”*.
39. Finalmente, se requiere a Manzana Verde el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del TUO de la LPAG<sup>7</sup>, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

Sobre la medida correctiva, la condena al pago de las costas y los costos del procedimiento y la inscripción en el RIS

40. Considerando que en su apelación el denunciado no ha expresado fundamentos adicionales para cuestionar estos extremos (medida correctiva, pago de costas y costos e inscripción en el RIS) y, que el íntegro de los alegatos expuestos ya han sido desvirtuados, en virtud de la facultad reconocida en el artículo 6° del TUO de la LPAG<sup>8</sup>, este Colegiado asume como propios los fundamentos de la Comisión sobre dichos puntos, por lo que corresponde tener por confirmada la resolución impugnada al respecto.

<sup>7</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 205°.- Ejecución forzosa. Para proceder a la ejecución forzosa de actos administrativos a través de sus propios órganos competentes, o de la Policía Nacional del Perú, la autoridad cumple las siguientes exigencias: (...) 4. Que se haya requerido al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable.

<sup>8</sup> TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, LEY 27444 APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 6°.- 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

41. En atención a lo dispuesto en el artículo 37° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor - la Directiva-, se ordena a los denunciados que presente a la Comisión los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, 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 los artículos 117° y 118° del Código.
42. De otro lado, en caso se produzca el incumplimiento de los mandatos respectivos, la parte denunciante podrá comunicarlo a la Comisión, la cual evaluará la imposición de la multa coercitiva que corresponda por el incumplimiento de la medida correctiva ordenada y del pago de las costas del procedimiento, esto último de conformidad con lo establecido en los artículos 40° y 41° de la Directiva.

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Confirmar la Resolución 1311-2024/CC2, que declaró fundada la denuncia contra Corporación de Alimentos Balanceados S.A.C. por infracción del literal e) del artículo 50° de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre que habría consignado una cláusula abusiva en su página web que limitaba a los consumidores para acceder a la devolución de lo pagado por el servicio contratado en cualquier supuesto conforme a lo siguiente: *“No se aceptarán devoluciones de dinero una vez activo su plan mensual, bimensual, trimensual o diario. Puede donar o transferir sus créditos a otra persona sin costo alguno previa coordinación”*.

**SEGUNDO:** Confirmar la Resolución 1311-2024/CC2 que sancionó a Corporación de Alimentos Balanceados S.A.C. con una multa de 7 UIT por la infracción del literal e) del artículo 50° de la Ley 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Se requiere a Corporación de Alimentos Balanceados S.A.C. el cumplimiento espontáneo del pago de la multa confirmada, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 205° del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, precisándose que, los actuados serán remitidos a la Unidad de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento

**TERCERO:** Confirmar la Resolución 1311-2024/CC2, que ordenó a Corporación de Alimentos Balanceados S.A.C. que, en el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución cumpla con modificar la cláusula denominada *“devoluciones”*, la cual se encuentra ubicada en los Términos y Condiciones (<https://www.manzanaverde.la/peru/terminos-y-condiciones/>) de su página web (<https://www.manzanaverde.la/peru/>), debiendo evitar que dicha cláusula establezca una negativa general y absoluta para acceder a la devolución de dinero por parte de los consumidores, teniendo en consideración lo señalado en el artículo 97 del Código.

**CUARTO:** Confirmar la Resolución 1311-2024/CC2, en el extremo que condenó a Corporación de Alimentos Balanceados S.A.C. al pago de las costas y los costos del



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1788-2025/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 0596-2023/CC2

procedimiento. Por ende, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de notificada la presente resolución, la denunciada deberá cumplir con pagar a la Asociación de Peruana Proconsumer - APPRO las costas del procedimiento, ascendentes a S/ 36,00 por la interposición de la denuncia; sin perjuicio, de lo ordenado respecto a los costos.

**QUINTO:** Ordenar a Corporación de Alimentos Balanceados S.A.C. que presente ante la Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 2 los medios probatorios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva y del pago de las costas del procedimiento 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 los artículos 117° y 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor. De otro lado, en caso de incumplimiento, la parte denunciante 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 mandatos legales, conforme a los artículos 40° y 41° de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI, Directiva Única que regula los Procedimientos de Protección al Consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

**SEXTO:** Confirmar la Resolución 1311-2024/CC2, en el extremo que dispuso la inscripción de Corporación de Alimentos Balanceados S.A.C. en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

**Con la intervención de los señores vocales Hernando Montoya Alberti, Camilo Nicanor Carrillo Gómez, Julio Baltazar Durand Carrión y Claudia Antoinette Mansen Arrieta y Gianmarco Paz Mendoza.**

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