RESOLUCIÓN FINAL Nº 1980-2019/CC1

DENUNCIANTE	**:**	**RAFAEL DELGADO CARRANZA (SEÑOR DELGADO)**
DENUNCIADAS	**:**	**SCOTIABANK PERÚ S.A.A. (BANCO)** **CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.[1] (FINANCIERA)** **IMPORTACIONES HIRAOKA S.A.C. (HIRAOKA)**
MATERIAS	**:**	**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR** **DEBER DE IDONEIDAD** **DISCRIMINACIÓN** **MEDIDA CORRECTIVA** **GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN** **COSTAS Y COSTOS**
ACTIVIDAD	**:**	**SISTEMA FINANCIERO BANCARIO**
SANCIÓN	***:***	***CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.: TREINTA (30) UIT***

Lima, 25 de setiembre de 2019

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 24 de enero de 2019, complementado con el escrito del 31 de enero de 2019, el señor Delgado denunció al Banco, la Financiera e Hiraoka por presuntas infracciones a la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[2] (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:

   (i) El 17 de febrero de 2017, acudió a la agencia de la Financiera ubicada dentro de Hiraoka, a fin de cancelar la cuota mensual de su tarjeta de crédito contratada con el Banco.

   (ii) Ese día se encontraba con su menor hijo en brazos, por lo que se acercó a la ventanilla de atención preferencial de la Financiera; sin embargo, el personal de atención al público le indicó que, debido a una política interna, dicha ventanilla no brindaba atención a varones con niños en brazos, sino únicamente a mujeres.

   (iii) Ante ello, procedió a formar la fila de atención regular. Debido a la demora en la atención (más de sesenta minutos), su menor hijo miccionó en sus pantalones, manchándole la vestimenta.

   (iv) Tras ser atendido, comunicó lo sucedido al personal de la Financiera; sin embargo, se limitaron a reiterar lo dispuesto por su política interna, sin pedir las disculpas del caso. Por ello, interpuso el Reclamo N° 000626, siendo que quien lo redactó pudo dar fe de lo sucedido a su menor hijo.

   (v) El 20 de febrero de 2017, la Financiera, en atención al mencionado reclamo, le indicó que había tomado las medidas del caso e informado a las áreas correspondientes a fin de evitar una situación similar.

---

[1] Identificado con RUC N° 20255993225.

[2] Publicado en el diario oficial El Peruano el 2 de septiembre de 2010 y vigente desde el 2 de octubre de 2010, modificado por el Decreto Legislativo N° 1308.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

(vi) La respuesta de la Financiera evidenciaría que sí hubo discriminación de género por parte de su personal, debido a que era hombre, vulnerando adicionalmente el derecho de su menor hijo.

(vii) Hiraoka no cumplió con su deber de resguardar la integridad de los usuarios que se encontraban dentro de su local, permitiendo actos discriminatorios.

(viii) El Banco también resultaba responsable, en tanto el acto discriminatorio se produjo cuando se acercó a cancelar la cuota de su tarjeta de crédito.

2. El señor Delgado solicitó que, en calidad de medida correctiva, se ordene a los denunciados lo siguiente: (i) colocar un cartel en sus instalaciones donde se señale el siguiente texto, "nuestra empresa nunca más volverá a cometer actos discriminatorios, es nuestro compromiso", cuyas dimensiones serán determinadas por la autoridad administrativa; (ii) comunicar las medidas adoptadas para evitar actos discriminación; (iii) cerrar la agencia y/o la tienda por los días que la autoridad lo indique; y, (iv) remitir el expediente a la Municipalidad de San Miguel y a toda entidad administrativa, a fin de que tomen conocimiento de lo sucedido.

3. Cabe precisar que el señor Delgado no solicitó el pago de las costas y costos del presente procedimiento.

4. Por Resolución Nº 1 del 29 de marzo de 2019, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (en adelante, la Secretaría Técnica), imputó a título de cargo contra el Banco, la Financiera e Hiraoka lo siguiente:

> *"Presunta infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto habrían discriminado al señor Rafael Rodrigo Delgado Carranza, toda vez que no le permitieron realizar la fila preferencial para el pago de su deuda de su tarjeta de crédito, debido a que había una política interna para que varones con niños en brazos no puedan acceder a la fila preferencial".*

5. El 8 de abril de 2019, Hiraoka presentó sus descargos, manifestando lo siguiente:

(i) El trato discriminatorio que el señor Delgado manifestó haber recibido tuvo lugar en el módulo que arrienda a la Financiera.

(ii) El denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que fue su personal quien cometió el acto discriminatorio. Sin perjuicio de ello, su representada cuenta con una política que prohíbe toda clase de actos discriminatorios.

6. El 13 de mayo de 2019, la Financiera presentó su escrito de descargos, señalando lo siguiente:

(i) La infracción imputada en su contra se encuentra prescrita, en tanto la denuncia fue admitida a trámite el 29 de marzo de 2019, más de dos (2) años después de que se produjo el presunto acto discriminatorio (17 de febrero de 2017).

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

(ii) El artículo 252 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) establece que el cómputo del plazo de prescripción se suspende solo con la notificación al administrado de los hechos imputados en su contra, lo cual ocurrió el 3 de abril de 2019.

(iii) De la revisión de la carta del 20 de febrero de 2017, no se evidenciaría ninguna aceptación expresa de los hechos denunciados por el señor Delgado.

(iv) Mantuvo una reunión con el área encargada de investigar temas de discriminación, así como con el personal de la agencia ubicada en las instalaciones de Hiraoka, quienes manifestaron que jamás había ocurrido un caso similar al alegado por el señor Delgado.

(v) En su política interna no se dispone que la atención preferente aplique únicamente a mujeres con niños en brazos, siendo que el señor Delgado tampoco ha señalado el nombre de la persona que presuntamente le manifestó ello.

(vi) El señor Delgado no ha cumplido con acreditar el acto de discriminación alegado.

7. En la misma fecha, el Banco presentó su escrito de descargos, señalando que la denuncia fue admitida a trámite el 29 de marzo de 2019, es decir, cuando ya había prescrito el plazo para cuestionar el presunto acto discriminatorio, el cual se suscitó el 17 de febrero de 2017. Asimismo, alegó que el señor Delgado no cumplió con presentar medio probatorio alguno que acredite lo argumentado durante el presente procedimiento.

8. Mediante escrito del 15 de mayo de 2019, el Banco indicó que cumplía con adjuntar el contrato de la tarjeta de crédito suscrito por el señor Delgado; sin embargo, dicho documento no fue presentado.

ANÁLISIS

Cuestión previa: sobre la prescripción alegada por la Financiera y el Banco

9. El artículo 121 del Código establece que, en materia de protección al consumidor, el plazo de prescripción para investigar y sancionar las infracciones administrativas a las disposiciones del Código vence a los dos (2) años contados a partir del día en que esta se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada. Precisa, además, que para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión, se aplica lo dispuesto en el TUO de la LPAG.[3]

---

[3] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**
Artículo 121.- Plazo de prescripción de las infracciones administrativas
Las infracciones al presente Código prescriben a los dos (2) años contados a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, si fuera una infracción continuada.
Para el cómputo del plazo de prescripción o su suspensión se aplica lo dispuesto en el artículo 233 de la Ley núm. 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

10. El numeral 252.2 del artículo 252 del TUO de la LPAG dispone que el cómputo del plazo de prescripción de la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracciones administrativas, comenzará a partir de: (i) el día en que la infracción se hubiera cometido, en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes; (ii) el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción, en el caso de infracciones continuadas; o (iii) el día en que la acción cesó, en el caso de las infracciones permanentes.[4]

11. Transcurrido el plazo establecido por el artículo 121 del Código, el órgano resolutivo pierde la potestad de investigar y sancionar las infracciones que hubieran podido cometer los proveedores en la venta de bienes y la prestación de servicios. De ahí que el artículo 108 del Código establezca que la autoridad administrativa declarará la improcedencia de la denuncia de parte cuando se verifique la prescripción de la potestad sancionadora[5].

12. En sus descargos, la Financiera y el Banco alegaron que la infracción imputada en su contra se encontraba prescrita, en tanto la denuncia fue admitida a trámite más de dos (2) años después de que se produjo el presunto acto discriminatorio (17 de febrero de 2017).

13. Asimismo, agregaron que, de conformidad con el artículo 252 del TUO de la LPAG, el cómputo del plazo de prescripción se suspende solo con la notificación al administrado de los hechos imputados en su contra, lo cual ocurrió el 3 de abril de 2019.

14. Sobre el particular, a criterio de la Comisión, es a partir del conocimiento del hecho infractor que debe contarse el plazo para verificar si se ha configurado la prescripción, pues solo a partir de aquel momento el titular de la acción se encuentra en posibilidad de ejercerlo.

15. No obstante, al momento de analizar los alcances de la prescripción en los procedimientos de protección al consumidor, dicho aspecto se debe ponderar en función a otras normas del sistema de protección al consumidor y a los derechos de las partes involucradas en los procedimientos.

---

4 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 252.- Prescripción
(…)
252.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de las infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes.
(…)

5 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por DECRETO LEGISLATIVO N° 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016.**
Artículo 108.- Infracciones administrativas
(…)
Sin que la presente enumeración sea taxativa, pondrán fin al procedimiento administrativo la resolución de la autoridad administrativa que declara la improcedencia de la denuncia de parte en los supuestos:
(…)
d) Si ha prescrito la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracción administrativa.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

16. Así, el artículo 23 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo N° 807 (en adelante, el Decreto Legislativo N° 807), establece que el procedimiento administrativo en materia de protección al consumidor se inicia, a pedido de parte, mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico, esto es, comienza con la presentación del escrito de denuncia.[6]

17. Si la prescripción se suspende con la notificación de la resolución de imputación de cargos al proveedor denunciado, el consumidor denunciante tendría que calcular el tiempo que le tomaría a la Comisión admitir a trámite la denuncia y notificar la resolución correspondiente al proveedor para presentar su denuncia antes del vencimiento del plazo de dos (2) años establecido en la ley.

18. Asimismo, en el supuesto e hipotético negado que se considerara que existe una duda razonable sobre la norma que debe aplicarse en este supuesto, en aplicación del *principio in dubio pro consumidor* recogido en el numeral 2 del artículo V del Título Preliminar del Código, lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Legislativo N° 807 debe prevalecer pues, como se ha señalado, es lo que más beneficia a los consumidores al pretender hacer valer sus derechos ante la instancia administrativa.

19. Por tanto, el cómputo del plazo de prescripción de dos (2) años —previsto en el artículo 121 del Código— se calculará de acuerdo a las reglas establecidas en el numeral 252.2 del artículo 252 de la LPAG, y se suspenderá a partir del día en que el consumidor interpone su denuncia.

20. En ese orden, corresponde a la Comisión efectuar el análisis correspondiente a fin de determinar si el interesado puso en conocimiento de la autoridad administrativa el presunto hecho infractor dentro del plazo de prescripción.

21. En su denuncia, el señor Delgado señaló que, el 17 de febrero de 2017, el Banco y la Financiera incurrieron en actos discriminatorios en su contra, toda vez que le impidieron recibir atención preferencial, alegando que esta aplicaba únicamente para mujeres con niños en brazos; lo que motivó que el 24 de enero de 2019 acudiera a la autoridad administrativa a denunciar el hecho.

22. Así, considerando que la denuncia fue interpuesta el <u>24 de enero de 2019</u> y el hecho cuestionado se produjo el <u>17 de febrero de 2017</u>, se verifica que no ha trascurrido el plazo de prescripción de dos (2) años previsto en el artículo 121 del Código, toda vez que este vencía el 17 de febrero de 2019.

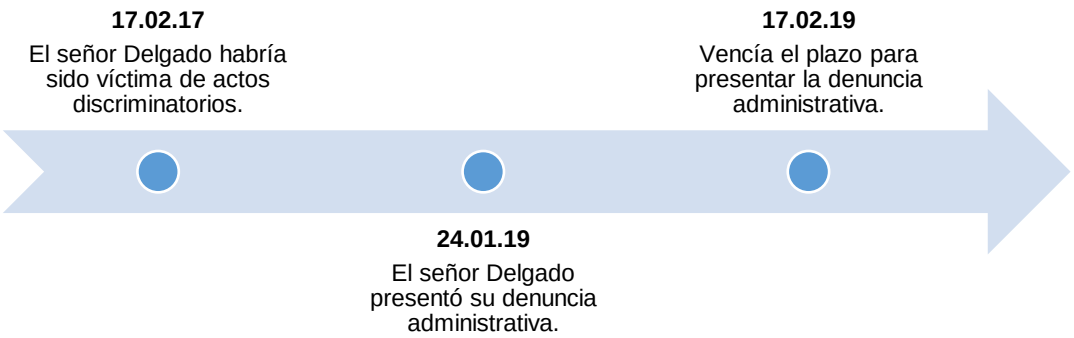
23. Para un mayor esclarecimiento de los hechos anteriormente detallados, se ha elaborado la siguiente línea de tiempo:

---

[6] **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DE INDECOPI, aprobada por DECRETO LEGISLATIVO 807 y publicada el 18 de abril de 1996**
Artículo 23.- El procedimiento ante el órgano funcional correspondiente podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio. El procedimiento se inicia de parte mediante la presentación de una solicitud dirigida al Secretario Técnico de la Comisión conteniendo los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Indecopi.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI



24. Por lo expuesto, corresponde desestimar la improcedencia por prescripción alegada por la Financiera y el Banco, y emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia.

Sobre la falta de legitimidad para obrar pasiva de Hiraoka

25. El artículo 108 del Código establece que se declarará la improcedencia de la denuncia, entre otros supuestos, cuando exista falta de legitimidad o interés para obrar[7]. De acuerdo a la doctrina procesal, un administrado carecerá de legitimidad para obrar pasiva cuando no sea la persona que, conforme a ley, deba ser titular de las conductas infractoras en su contra.

26. Por su parte, el numeral 2 del artículo IV del Título Preliminar del Código describe al proveedor como aquellas personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

27. En el presente caso, el señor Delgado denunció a Hiraoka, en la medida que el presunto acto discriminatorio se suscitó dentro de uno de sus locales.

---

[7] La legitimidad para obrar es una condición de la acción, es definida como "la idoneidad de una persona para actuar en el proceso, debido a su posición y, más exactamente, a su interés o a su oficio". En: CARNELUTTI, Francesco. Sistema de Derecho Procesal Civil. La Composición del Proceso. Buenos Aires: Uteha Argentina, 1944, p. 30.

Asimismo, se puede diferenciar entre legitimidad para obrar activa y pasiva. La primera, corresponde al denunciante, es decir, quien se encuentre en calidad de actor. En cuanto a la legitimidad para obrar pasiva, esta corresponde al denunciado, adversario o contradictor. El concepto de legitimidad está ligado al de capacidad procesal, siendo esta la aptitud del sujeto de derecho de actuar como parte en un proceso ejerciendo los derechos por sí mismo. En: MORALES GODO, Juan. Instituciones de Derecho Procesal. Lima: Palestra Editores. 2005, p.155.

La Sala Especializada en Protección al Consumidor, en anteriores pronunciamientos, ha señalado que el sistema de protección al consumidor se encuentra dirigido a otorgar tutela en los supuestos que exista una relación de consumo e incluso en las etapas pre contractuales y en los servicios postventa que se pudieran generar como consecuencia de la interacción de las personas en el mercado; asimismo, el superior jerárquico indicó que para la aplicación del Código debe configurarse como presupuesto la existencia de una relación de consumo entre el prestador del producto o servicio prestado por un proveedor a favor de un consumidor o usuario final, a cambio de una retribución económica, pues de lo contrario se configuraría un supuesto de improcedencia de la denuncia.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

28. En sus descargos, Hiraoka manifestó que el hecho relacionado al trato discriminatorio que el señor Delgado denunció haber recibido, tuvo lugar en el módulo que arrienda a la Financiera.

29. Al respecto, obra en el expediente, copia del "Contrato de Cesión de Posición Contractual" celebrado el 1 de enero de 2017, en virtud del cual el Banco cedió a la Financiera su posición como arrendador de Hiraoka, respecto del contrato de arrendamiento celebrado el 20 de mayo de 2009, estableciéndose que dichos espacios serían utilizados para que la Financiera brinde operaciones y servicios tanto a sus clientes como a los del Banco[8].

30. Del mencionado documento, se puede apreciar que el rol de Hiraoka se limita al de arrendador del espacio físico en el que la Financiera desarrolla sus actividades desde el 1 de enero de 2017, esto es, antes que ocurriera el hecho denunciado.

31. Es importante precisar que, de acuerdo a lo manifestado por el denunciante, el presunto acto de discriminación habría sido llevado a cabo por personal de la Financiera y no de Hiraoka.

32. Conforme a lo expuesto, en el presente caso, no resulta posible atribuir responsabilidad a Hiraoka respecto del hecho denunciado por el señor Delgado.

33. En consecuencia, corresponde declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva la denuncia interpuesta contra Hiraoka, por presunta infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 del Código, al haber quedado acreditado que dicho proveedor actuó únicamente como arrendador del espacio físico en donde se habría configurado el hecho denunciado.

Sobre la discriminación contra los consumidores

34. El literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código establece que los consumidores tienen derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial, especificando que tienen derecho a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole[9].

35. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminación a los consumidores por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole; indicando que se encuentra prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del

---

8 Ver fojas 38 y 39 del Expediente.

9 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**
Artículo 1.- Derechos de los consumidores
1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:
(…)
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. (…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables[10].

36. Adicionalmente, el artículo 39 del Código señala las reglas vinculadas a la carga probatoria de las infracciones por discriminación, indicándose que, es el consumidor quien debe acreditar en primer término —admitiéndose indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios— que existió un trato desigual, sin requerirse que acredite su pertenencia a un grupo determinado. Así, una vez verificado el trato desigual, corresponderá al proveedor demostrar la existencia de una causa objetiva y justificada para que haya incurrido en dicha práctica, la misma que deberá evaluarse para desvirtuar un posible pretexto o simulación que disfrace la conducta discriminatoria[11].

37. A criterio de la Comisión, el diseño que el legislador peruano ha adoptado en el Código para proscribir las conductas discriminatorias es congruente con la protección de derechos fundamentales que posee el diseño actual de la Constitución Política, cautelando el *derecho a la igualdad* de los ciudadanos[12], en concordancia con los artículos 1, 2 numeral 2 y 3 de nuestra Carta Magna[13], los que en conjunto establecen

---

10 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**
Artículo 38.- Prohibición de discriminación de consumidores
38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

11 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**
Artículo 39.- Carga de la prueba
La carga de la prueba sobre la existencia de un trato desigual corresponde al consumidor afectado cuando el procedimiento se inicia por denuncia de este o a la administración cuando se inicia por iniciativa de ella. Para acreditar tal circunstancia, no es necesario que el afectado pertenezca a un grupo determinado. Corresponde al proveedor del producto o servicio acreditar la existencia de una causa objetiva y justificada. Si el proveedor demuestra la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponde a la otra parte probar que esta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias. Para estos efectos, es válida la utilización de indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios.

12 La Comisión entiende a la *igualdad* como uno de los aspectos inherentes a la persona humana, tal como lo establece el numeral 2 del artículo 2º de la Constitución Política y como adicionalmente lo reconocen la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

13 **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ, publicada el 30 de diciembre de 1993.**
Artículo 1.- Defensa de la persona humana
La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.
Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona
Toda persona tiene derecho: (…)
2. A la igualdad ante la Ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
Artículo 3.- Derechos Constitucionales. Números Apertus
La enumeración de los derechos establecidos en este capítulo no excluye los demás que la Constitución garantiza, ni otros de naturaleza análoga o que se fundan en la dignidad del hombre, o en los principios de soberanía del pueblo, del Estado democrático de derecho y de la forma republicana de gobierno.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

expresamente la prohibición constitucional de discriminación en cualquier ámbito y la posibilidad de asimilar otras prácticas similares que vulneren el núcleo mismo de la *dignidad* humana[14].

38. Más allá de la propia regulación, es claro que la discriminación es una conducta objeto de proscripción en tanto vulnera el ideal mismo de la convivencia humana en nuestra sociedad, que reconoce abiertamente las libertades y protege los derechos fundamentales de sus integrantes. Esta noción es compartida a nivel internacional y por ello, el Comité de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas define a la discriminación como[15]:

> *"Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que se basen en determinados motivos, como la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la posición económica, el nacimiento o cualquier otra condición social, y que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de todas las personas".*

39. Es importante reconocer que el origen de un acto discriminatorio puede provenir de diversos prejuicios (ideológicos, raciales, políticos, sociales, económicos, entre otros); sin embargo, sea cual fuere el motivo, la práctica debe ser desterrada debido al innegable efecto negativo que produce en el sujeto víctima de discriminación, al menoscabar su propia *dignidad* y naturaleza humana.

40. En este punto, este Colegiado comparte el concepto esbozado por la Defensoría del Pueblo sobre estas conductas, en los siguientes términos[16]:

> *"La discriminación es el trato diferenciado basado en determinados motivos prohibidos por el ordenamiento jurídico que tiene por objeto o por resultado la anulación o menoscabo en el ejercicio o goce de derechos y libertades fundamentales de una persona o de un grupo de personas. Los actos discriminatorios se basan en un prejuicio negativo que hace que los miembros de un grupo sean tratados como seres no sólo diferentes, sino inferiores. El motivo de la distinción es algo irrazonable y odioso. En tal sentido, tales actos vulneran la esencia misma del ser humano –su dignidad– hasta el punto de negar a ciertos individuos o colectivos su condición misma de personas, limitando el ejercicio de sus derechos. Mediante los actos de discriminación se descalifica a una persona o grupo de personas por sus características innatas o por la posición asumida voluntariamente en la sociedad como manifestación de su derecho al libre desarrollo de su personalidad".*

---

14 El concepto de *dignidad* se encuentra intrínsecamente ligado a la propia naturaleza del ser humano. Por ello, la Comisión, en aplicación de la competencia que el legislador peruano le ha asignado para sancionar las conductas que infrinjan la normativa de protección al consumidor, considera que las actuaciones que realiza deben enmarcarse siempre en el respeto y la protección del *derecho a la dignidad*, como eje central de los derechos que asisten a todos los ciudadanos en sus relaciones interpersonales y en los vínculos que mantienen con el Estado. No reconocer ello implicaría contravenir el principal mandato existente a nivel constitucional y en la práctica haría inviable su naturaleza protectora de los derechos que asisten a los consumidores en el mercado.

15 Comité de Derechos Humanos de la ONU. Observación General N° 18, Comentarios generales adoptados por el Comité de Derechos Humanos, No discriminación, 37° período de sesiones, U.N. Doc. HRI/GEN/1/Rev.7 at 168, 1989. Párrafo 7.

16 Defensoría del Pueblo. Documento Defensorial Nº 002-2007, "La discriminación en el Perú. Problemática, normatividad y tareas pendientes". Lima, 2007. p. 29.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

41. A mayor abundamiento, debe considerarse que la prohibición expresa de discriminación adquiere sentido en tanto en una economía social de mercado como la peruana —en la que se procura que sea la leal y honesta competencia la que facilite una adecuada asignación de recursos a los individuos—, la selección de consumidores que se produce a través de prácticas discriminatorias, desnaturaliza el sentido y lógica comercial de libertad y respeto que debe regir las relaciones de consumo.

42. Adicionalmente, cabe precisar que la Sala Especializada en Protección al Consumidor (en adelante, la Sala) ha señalado a través de la Resolución N° 2025-2019/SPC-INDECOPI del 24 de julio de 2019 que si bien diversos órganos resolutivos del Indecopi han interpretado en el pasado que del artículo 38 podían desprenderse dos (2) conductas diferentes, a saber: el trato diferenciado ilícito y la discriminación; lo cierto es que de la categorización binaria establecida a nivel jurisprudencial revisada; y, en atención a que el artículo 2 de la Constitución y el artículo 38 del Código no realizan una diferenciación de carácter normativo entre trato diferenciado y discriminación, el tipo infractor contenido en el artículo 38 debe ser entendido como una única figura jurídica que englobe cualquier conducta de los proveedores en el mercado que afecte el derecho a la igualdad y que se materialice a través de un trato discriminatorio hacia los consumidores.

43. De este modo, a través del pronunciamiento señalado en el párrafo anterior, la Sala estableció un cambio de criterio en relación al modo en el que deben analizarse las conductas donde exista un trato desigual que no se encuentre justificado de manera objetiva y razonable, entendiéndose que ello bastará para configurar un acto discriminatorio, debiendo imputarse dichas acciones del proveedor, independientemente de la causa que origine el trato desigual, como una infracción a la prohibición de discriminación en el consumo contenida en el artículo 38 del Código.

44. Así, cabe precisar que de conformidad con lo anteriormente expuesto, el criterio desarrollado por la Sala coincide con lo señalado en el numeral 36 de la presente resolución.

45. Es importante recalcar que el razonamiento planteado por la Sala no implica desconocer que existen actos de discriminación en el consumo más graves que otros, dado que es posible que se configure un trato desigual que implique un mayor grado de afectación a la dignidad de una persona (por ejemplo, en casos donde la discriminación se origine por temas vinculados a raza, orientación sexual u otros motivos similares), lo cual deberá ser merituado al momento de graduar la sanción que corresponda imponer contra el proveedor infractor.

46. En esa línea, este Colegiado considera que debe velar por la defensa de los posibles conflictos que se originen en el mercado y que impliquen vulneraciones a la *dignidad* de los consumidores a través de prácticas discriminatorias, más aún cuando dichas infracciones importan un desequilibrio en la naturaleza de *igualdad* que se reconoce a los ciudadanos, debiendo supervisar, fiscalizar y, eventualmente, sancionar dichas conductas, conforme a los criterios desarrollados.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

Sobre la igualdad entre mujeres y hombres

47. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura ha señalado que la igualdad de género significa que las mujeres y los hombres gozan de la misma condición y tienen las mismas oportunidades para hacer efectivos el disfrute pleno de sus derechos humanos y su potencial a fin de contribuir al desarrollo nacional, político, económico, social y cultural y de beneficiarse de sus resultados[17].

48. El Código Civil establece en su artículo 4 que el varón y la mujer tienen igual capacidad de goce y de ejercicio de los derechos civiles[18].

49. El artículo 1 de la Ley N° 28893, Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (en adelante, Ley de Igualdad de Oportunidades) señala que el Estado garantiza a mujeres y hombres el ejercicio de sus derechos a la igualdad, dignidad, libre desarrollo, bienestar y autonomía, impidiendo la discriminación en todas las esferas de su vida, pública y privada, propendiendo a la plena igualdad[19].

50. Es necesario indicar que la mencionada ley constituye el marco normativo, institucional y de políticas públicas en los ámbitos nacional, regional y local, para garantizar a mujeres y hombres el ejercicio de los derechos detallados en el párrafo anterior. Así, su aplicación es transversal a todos los ámbitos de la vida pública y privada de los ciudadanos, constituyéndose en el referente obligado para el análisis de cualquier circunstancia que pudiera ir contra los principios desarrollados en su texto normativo.

51. Adicionalmente, el artículo 2 de la Ley de Igualdad de Oportunidades, define a la discriminación de la manera siguiente:

> *"**Artículo 2.- Del concepto de discriminación***
> *Para los efectos de la presente Ley, se entiende por discriminación cualquier tipo de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad entre la mujer y el hombre, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra, en concordancia con lo establecido en la Constitución Política del Perú y en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado peruano".*

---

17 Visto en línea: http://www.unesco.org/new/es/havana/areas-of-action/igualdad-de-genero/

18 **CÓDIGO CIVIL. Decreto Legislativo N° 295, publicado el 25 de julio de 1984**
Artículo 4.- Igualdad de derechos entre varón y mujer
El varón y la mujer tienen igual capacidad de goce y de ejercicio de los derechos civiles.

19 **LEY N° 28893, LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES, aprobada el 12 de marzo de 2017**
Artículo 1.- Del objeto y ámbito de aplicación de la Ley
La presente Ley tiene por objeto establecer el marco normativo, institucional y de políticas públicas en los ámbitos nacional, regional y local, para garantizar a mujeres y hombres el ejercicio de sus derechos a la igualdad, dignidad, libre desarrollo, bienestar y autonomía, impidiendo la discriminación en todas las esferas de su vida, pública y privada, propendiendo a la plena igualdad.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

52. Del citado artículo, se desprende que se entenderá por discriminación de género, en el contexto de la mencionada ley, cualquier tipo de distinción que tenga por objeto menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas, sobre la base de la igualdad que existe entre la mujer y el hombre. Cabe precisar que dicha definición, se encuentra en la línea de lo desarrollado en los numerales 38 a 45 de la presente resolución.

53. Asimismo, se establece como principio que el Estado impulsa la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, enfatizando el reconocimiento de la equidad de género, desterrando prácticas, concepciones y lenguajes que justifiquen la superioridad de alguno de los sexos, así como todo tipo de discriminación y exclusión sexual o social[20].

54. En ese orden de ideas, es importante indicar, como se ha hecho en otros pronunciamientos[21], lo que se entiende por género y sus connotaciones relevantes para el análisis de la discriminación.

55. Al respecto, Anthony Giddens señala sobre el género[22]:

> *"En general, los sociólogos utilizan el término sexo para referirse a las diferencias anatómicas y fisiológicas que definen el cuerpo del varón y el de la mujer. Por el contrario, el género afecta a las diferencias psicológicas, sociales y culturales que existen entre hombre y mujer. El género tiene que ver con los conceptos de masculinidad y feminidad construidos socialmente; no tiene porqué ser una consecuencia directa del sexo biológico de un individuo. La distinción entre sexo y género es fundamental, ya que hay muchas diferencias entre hombres y mujeres que no tienen un origen biológico.*
> *(…)*

---

20 **LEY N° 28983, LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES, publicada el 16 de marzo de 2007.**

Artículo 3.- De los principios de la Ley

3.1 La presente Ley se basa en los principios fundamentales de igualdad, respeto por la libertad, dignidad, seguridad, vida humana, así como el reconocimiento del carácter pluricultural y multilingüe de la nación peruana.

3.2 El Estado impulsa la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, considerando básicamente los siguientes principios:

a) El reconocimiento de la equidad de género, desterrando prácticas, concepciones y lenguajes que justifiquen la superioridad de alguno de los sexos, así como todo tipo de discriminación y exclusión sexual o social.
b) La prevalencia de los derechos humanos, en su concepción integral, resaltando los derechos de las mujeres a lo largo de su ciclo de vida.
c) El respeto a la realidad pluricultural, multilingüe y multiétnica, promoviendo la inclusión social, la interculturalidad, el diálogo e intercambio en condiciones de equidad, democracia y enriquecimiento mutuo.
d) El reconocimiento y respeto a los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, personas adultas y personas adultas mayores, personas con discapacidad o grupos etarios más afectados por la discriminación.

Artículo 4.- Del rol del estado

Es rol del Estado, para los efectos de la presente Ley:

1.Promover y garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, adoptando todas las medidas necesarias que permitan remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho, con el fin de erradicar todas las formas de discriminación.

2.Adoptar medidas de acción positiva de carácter temporal, encaminadas a acelerar la igualdad de hecho entre la mujer y el hombre, las que no se considerarán discriminatorias.

3.Incorporar y promover el uso de lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones escritas y documentos que se elaboren en todas las instancias y niveles de gobierno.

21 Ver Resolución Final N° 1996-2016/CC1 del 28 de setiembre de 2016.

22 Giddens, Anthony, *Sociología*, Madrid, Alianza, 2002, pp. 153 y 192.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

Algunas personas sostienen que las diferencias entre el hombre y la mujer están genéticamente determinadas; sin embargo, no existen pruebas concluyentes de que las diferencias de género tengan una base biológica".

56. De acuerdo a lo señalado por este autor, existe una clara distinción entre el *sexo* y el *género*. Así, puede señalarse que el primero de ellos se encuentra determinado por las características biológicas que posee un ser humano, mientras que el segundo es una construcción más compleja en la que intervienen cuestiones psicológicas, sociales y culturales.

57. En ese sentido, en la vida cotidiana de las personas al intervenir en el mercado como consumidores, dichas percepciones sobre el género podrían generar una diferencia de tratamiento que no encuentre una justificación objetiva, sino que se enmarque en valoraciones sociales o culturales que se asocian normalmente a hombres o mujeres.

58. De acuerdo a lo expuesto, la Comisión considera que tanto los hombres como las mujeres poseen los mismos derechos, independientemente de algunas percepciones sociales y culturales, que pudieran considerar lo contrario; por lo que, resulta necesario garantizar a mujeres y hombres el ejercicio de sus derechos a la igualdad dentro del mercado, impidiendo así la discriminación.

Aplicación al caso concreto

(i) De la responsabilidad de la Financiera

59. El señor Delgado señaló que, el 17 de febrero de 2017, personal de la Financiera le indicó que, debido a una política interna, la ventanilla de atención preferencial no atendía a varones con niños en brazos, sino únicamente a mujeres en dicha situación. Debido a ello, realizó la fila regular, esperando más de sesenta (60) minutos, lo que ocasionó que su menor hijo miccionara en sus pantalones, manchándole la vestimenta.

60. En sus descargos, la Financiera manifestó que de la revisión de la carta de respuesta remitida al denunciante el 20 de febrero de 2017, no se evidenciaba ninguna aceptación expresa del hecho denunciado. Asimismo, agregó que luego de reunirse con el área encargada de investigar casos de discriminación, se le indicó que no había ocurrido un caso similar.

61. Asimismo, la entidad financiera, indicó que su política interna no dispone que se aplique la atención preferente solo a mujeres con niños en brazos, siendo que el señor Delgado no había cumplido con acreditar sus afirmaciones.

62. Tal como se ha expuesto previamente, la práctica cuestionada por el señor Delgado podría constituir una afectación al derecho a la igualdad entre varones y mujeres en el mercado, siendo que su vulneración implicaría trasgredir lo exigido expresamente en nuestro ordenamiento jurídico.

63. En este punto, antes de iniciar con el análisis de la conducta cuestionada, es menester determinar los alcances de la atención preferente de los consumidores en los establecimientos de atención al público. Ello, en tanto la circunstancia denunciada hace

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

referencia a la inaplicación de la atención preferente al denunciante por ser un varón con un niño en brazos y no una mujer.

64. Al respecto, el 24 de enero de 2001, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público (en adelante, Ley de Atención Preferente) [23], en cuyo artículo 1 se dispone lo siguiente:

> *"**Artículo 1.- Objeto de la ley***
> *Disponerse que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas".* (Subrayado añadido).

65. Como se observa, la ley establece que los niños y las niñas deben ser atendidos preferentemente, indicándose en su artículo 2 que las entidades públicas y privadas deben exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas beneficiarias de dicha regulación[24].

66. Cabe indicar, que en el caso de la atención preferente de niñas y niños debe entenderse que, en la mayoría de los casos, estos se encontrarán acompañados de alguna persona mayor de edad, sobretodo en el marco de una relación de consumo.

67. En ese sentido, la Ley de Atención Preferente no hace distingo alguno respecto al género de la persona que se encuentre acompañando al niño o a la niña, toda vez que la regulación está destinada a la atención preferente de estos últimos, independientemente de quien los acompañe (varón o mujer).

68. Ahora bien, como se ha señalado previamente en los numerales 36 y 44 de la presente resolución, de acuerdo con las reglas probatorias usadas para este tipo infractor, corresponde al denunciante demostrar la existencia de un trato desigual; y, de ser comprobada la acción, se deberán evaluar los argumentos del proveedor para justificar objetivamente la conducta materia de controversia.

---

[23] cabe señalar que la Ley N° 27408 fue modificada por la Ley N° 28683, publicada el 11 de marzo de 2006 en el Diario Oficial "El Peruano".

[24] **LEY N° 27408, LEY QUE ESTABLECE LA ATENCIÓN PREFERENTE A LAS MUJERES EMBARAZADAS, LAS NIÑAS, NIÑOS, LOS ADULTOS MAYORES, EN LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, publicada el 24 de enero de 2001 y modificada por la Ley N° 28683, publicada el 11 de marzo de 2006.**
Artículo 2.- Obligaciones
Las entidades públicas y privadas de uso público deben:
1. Consignar en lugar visible de fácil acceso y con caracteres legibles el texto de la presente Ley.
2. Emitir directivas para el adecuado cumplimiento de la Ley, las que deben ser publicadas en su portal electrónico.
3. Adecuar su infraestructura arquitectónica cuando corresponda.
4. Capacitar al personal de atención al público.
5. Exonerar de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a los beneficiarios de la presente Ley.
6. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente. Así como llevar un registro de control de las sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente.
7. Otras que establezca el reglamento.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

69. Adicionalmente, resulta necesario recalcar que en los casos de prácticas discriminatorias y, tal como reconoce la propia dinámica probatoria establecida en el Código para este tipo de infracciones, es posible admitir indicios y otros sucedáneos de los medios probatorios para acreditar las conductas denunciadas. Por ello, en el presente caso, deben evaluarse los diversos medios de prueba que obran en el expediente a efectos de determinar si constituyen indicios o pruebas suficientes para acreditar la presunta conducta infractora de la denunciada.

70. Al respecto, el señor Delgado presentó como medio probatorio de los hechos denunciados la Hoja de Reclamación N° 933-R-2017000008 del 17 de febrero de 2017, ingresada en la agencia de la Financiera[25], en la cual expuso lo siguiente[26]:

> *"APERSONÁNDOME AL CAJERO EXPRESS UBICADO EN HIRAOKA –SAN MIGUEL SOLICITÉ ATENCIÓN PREFERENTE LO CUAL ME FUE NEGADA SEGÚN NORMATIVA HABIÉNDOLE EXPLICADO A LA CAJERA UBICADA EN LA PRIMERA CAJA EXPLICÁNDOLE QUE LA LEY MANIFIESTA QUE SE DEBE ATENDER A PADRES (ilegible) (sic). ADEMÁS, MI PEQUEÑO HIJO DE 2 AÑOS Y 2 MESES SE HA MANCHADO TODO SU PANTALÓN CON ORINES Y A LA VEZ MANCHÁNDOME A MI. ADEMÁS SE TRATA DE UN ACTO SEXISTA Y DISCRIMINATORIO YA QUE SIENDO HOMBRE ME MANDÓ A CARGARLO. LA PERSONA QUE LLENA ESTE RECLAMO DA FE QUE MI HIJO SE ENCUENTRA ORINADO AL IGUAL QUE YO. ESPERO LA RESPUESTA DE ACUERDO A LEY POR ESCRITO AL DOMICILIO BRINDADO"* (subrayado agregado).

71. De dicho documento se puede apreciar que, el 17 de febrero de 2017, el señor Delgado reclamó que personal de la Financiera no le permitió formar la fila de atención preferencial, pese a que se encontraba con su menor hijo de dos (2) años y dos (2) meses en brazos, fundamentando su negativa en que al ser varón podía cargar al menor y esperar una atención ordinaria. Asimismo, dejó constancia que, ante la negativa del personal de la Financiera de brindar una atención preferencial, se vio obligado a esperar más de sesenta (60) minutos, ocasionando que su menor hijo miccionara sus pantalones y manchara la camisa del denunciante.

72. En este punto es necesario resaltar que la entidad financiera no realizó objeción u observación alguna en la hoja de reclamaciones en el momento en que se interpuso el reclamo respecto a los siguientes hechos: (i) la negativa al señor Delgado de utilizar la atención preferente; y, (ii) que el menor hijo del denunciante miccionó sus pantalones, manchando la camisa del denunciante.

73. Cabe precisar que lo señalado anteriormente respecto a la falta de observación u objeción de la Financiera es valorado en el presente caso como un indicio de la conducta cuestionada puesto que dicho proveedor pudo indicar sus observaciones en el contexto y oportunidad en el cual ocurrieron los hechos puesto que para este Colegiado, es en dicha circunstancia donde, debida a la inmediatez de lo ocurrido, el proveedor pudo reaccionar dejando constancia de su disconformidad con lo afirmado por el consumidor.

---

25 En la hoja de reclamación se consignó la dirección del establecimiento: Av. La Marina 26550, San Miguel.

26 Ver la foja 8 del Expediente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

74. En ese sentido, obra en el expediente el reclamo que el señor Delgado interpuso en el libro de reclamaciones de Hiraoka–en el cual recogió lo ocurrido–, siendo que dicho proveedor colocó como observación que lo señalado por el denunciante se dio con el personal y en el local de la Financiera[27].

75. Se observa que, mediante carta del 20 de febrero de 2017, la Financiera atendió el reclamo interpuesto, indicando lo siguiente[28]:

> *"De nuestra consideración:*
>
> *Nos dirigimos a usted, a fin de dar respuesta a su requerimiento presentado el 17 de febrero del presente año, donde nos indica su malestar por la atención recibida en la agencia Hiraoka San Miguel en referencia a la atención preferencial que no se le brindó.*
>
> *Al respecto, sobre lo suscitado, le informamos que al interno se han tomado las acciones comunicando a las áreas encargadas a fin de que tomen conocimiento de lo indicado en el reclamo precedente y para que no se vuelva a ocurrir lo manifestado por su persona (sic).*
>
> *Asimismo, se estarán tomando las medidas correctivas de acuerdo a lo indicado en su carta presentada ante nuestra institución.*
>
> *Sin perjuicio de lo indicado, dejamos constancia que el servicio y la atención que brinda nuestra institución, siempre se ha caracterizado por ser respetuosa y cordial frente a nuestros clientes y usuarios lo cual nos ha otorgado una gran satisfacción por la reciprocidad recibida por nuestros clientes.*
>
> *Le agradecemos haberse comunicado con nosotros, sus comentarios nos ayudarán a mejorar nuestro servicio".*
>
> (Subrayado agregado)

76. De dicha respuesta, se aprecia que la Financiera aceptó que no se le brindó atención preferencial, afirmando que se comunicó con áreas de su empresa para que tomen conocimiento de lo ocurrido y para que no vuelva a suceder un caso similar.

77. Ahora bien, lo señalado por la Financiera en la carta de respuesta analizada (ver *supra*, numeral 72) es contradictorio con lo afirmado en el presente procedimiento, en donde el proveedor denunciado alegó que mantuvo una reunión con el área encargada de investigar temas de discriminación, así como con el personal de la agencia ubicada en las instalaciones de Hiraoka, quienes manifestaron que jamás había ocurrido un caso similar al alegado por el denunciante.

78. Sin embargo, pese a la afirmación realizada en el presente procedimiento, la Financiera no ha presentado medio probatorio alguno que acredite, siquiera de manera indiciaria, sus argumentos de descargos. Esto es, que se reunió con el área encargada de investigar casos de discriminación y con el personal de la agencia donde ocurrieron los hechos denunciados, concluyendo que no había ocurrido alguna circunstancia parecida.

---

27 Ver foja 10 del Expediente.

28 Ver la foja 14 del expediente.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

La entidad denunciada pudo presentar como prueba de dicha afirmación, las actas de las reuniones realizadas, los informes internos presentados o las grabaciones de lo ocurrido el día de los hechos denunciados. Sin embargo, no se ha ofrecido prueba alguna al respecto.

79. En este punto, conviene recordar que en los casos de prácticas discriminatorias y más aún, en los casos de consumo de bienes o servicios, resulta difícil para la parte denunciante probar la comisión de un acto de discriminación —negativa de acceso al servicio o producto, u obstaculización en su uso, por ejemplo—, dado el contexto en el que se dan los hechos —de manera espontánea y verbal—; por lo que resulta posible valerse de indicios para determinar la existencia de una afectación al derecho del consumidor.

80. Así, a criterio de esta Comisión, la Hoja de Reclamación N° 933-R-2017000008 del 17 de febrero de 2017 y la carta de respuesta de la Financiera del 20 de febrero de 2017, constituyen indicios suficientes de que el día 17 de febrero de 2017, se negó la atención preferente al señor Delgado por su condición de varón, pese a que se encontraba con su menor hijo en brazos, lo que ocasionó que este último miccionara sus pantalones.

81. Al respecto, el proveedor denunciado manifestó que su política interna no dispone que la atención preferente se aplique solo a mujeres con niños en brazos. Sin embargo, como se ha desarrollado previamente (ver *supra*, numerales 69 a 77), su personal se comportó en forma distinta a esa presunta política de no discriminación.

82. En ese sentido, este Colegiado considera que ha quedado acreditado que existió un trato desigual por parte de la Financiera contra el señor Delgado debido a su género, correspondiendo a dicho proveedor acreditar la existencia de una causa objetiva que justifique razonablemente la práctica cuestionada. Sin embargo, la denunciada no ha ofrecido justificación alguna de su conducta, limitándose a negar lo ocurrido; afirmaciones que han sido desvirtuadas previamente.

83. En este punto es de resaltar que la conducta denunciada, constituye una grave afectación al derecho a la igualdad entre varones y mujeres en el consumo, en la medida que la negativa se encontró justificada únicamente por el género del denunciante. Lo que constituye no solo un supuesto de afectación a lo que un consumidor podría razonablemente esperar en el mercado, sino al derecho a ser tratados sin que sea relevante el género o las consideraciones sociales y culturales que se tengan al respecto.

84. En efecto, es importante advertir que el derecho del consumidor a no ser discriminado trae consigo la obligación de los proveedores de no trasgredir su derecho a la igualdad, esto es, tratar bajo las mismas condiciones a quienes se encuentren en la misma situación de hecho y dar un trato diferente a quienes, por su condición especial amparada por la Constitución, lo requieran[29].

---

[29] Ver el voto en discordia del vocal Julio Baltazar Durand Carrión emitido en la Resolución 3444-2012/SPC-INDECOPI del 22 de noviembre de 2012, en el que señaló lo siguiente:
"Es importante subrayar que en denuncias que involucren una presunta afectación al derecho a la igualdad sustancial, no puede exigirse a los consumidores acreditar un trato desigual respecto de otros consumidores invocando una lectura literal del tercer párrafo del artículo 7B° de la Ley de Protección al Consumidor.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

85. En un Estado de Derecho, y tal como se ha explicado en el presente pronunciamiento, los actos que impliquen un trato diferenciado entre las personas por su género no pueden ser tolerados. Ello, en tanto dichas conductas vulneran directamente el derecho a la dignidad de la persona víctima del tratamiento discriminatorio, alterando el derecho a la igualdad que debe existir en el acceso al consumo de bienes y servicios en el mercado.

86. Es necesario precisar que, si bien históricamente las leyes contra la discriminación de género están orientadas a la protección de personas en situación de vulnerabilidad, como las mujeres, personas homosexuales, lesbianas o transexuales; en el caso bajo análisis, la afectación al denunciante está dada por las consideraciones sociales y culturales que identifican a los diversos géneros. Esto es, la identificación del género masculino y femenino con características específicas y excluyentes, tales como fuerza, debilidad, valentía, cobardía, etc.

87. Así, a criterio de este Colegiado, pueden darse situaciones de discriminación contra el género masculino, como en el presente caso, en tanto este se ve afectado por la atribución de características definidas social y culturalmente, que no tienen un respaldo objetivo. En esa línea, la existencia de casos de discriminación contra personas que no se encuentran en situación de vulnerabilidad, se da como consecuencia de los prejuicios que surgen en contra de estas clases.

88. Así, en atención a la Ley de Atención Preferente, resultaba válido que una persona con un niño en brazos solicitara recibir la atención preferencial que los establecimientos abiertos al público están obligados a brindar, independientemente de que la persona fuese varón o mujer.

89. A mayor abundamiento, es importante no dejar de evidenciar el daño que el hecho discriminatorio generó en el menor hijo, el cual se vio afectado en su integridad, ya que debido a la demora miccionó sus pantalones. Circunstancia que es contraria a la finalidad de la Ley de Atención Preferente, que busca salvaguardar, entre otros, el bienestar de las niñas y los niños, evitando que se vean expuestos a largos periodos de espera para acceder a determinados servicios.

90. En atención a lo expuesto, ha quedado acreditado el acto discriminatorio cometido por la Financiera contra el señor Delgado, en tanto no brindó al denunciante, por su condición de varón, la atención preferencial a la que tenía derecho al encontrarse con un niño en brazos.

Dicha exigencia es admisible y se condice con las denuncias donde los consumidores reclaman haber sido tratados de forma distinta a los demás, es decir, cuando invocan una vulneración a su derecho a la igualdad formal en los términos antes expuestos. Por ejemplo, si un consumidor denuncia que le negaron el ingreso a una discoteca por motivos raciales, queda claro que deberá acreditar siquiera indiciariamente haber sido objeto de tal negativa, a diferencia del resto de asistentes que pudieron ingresar con normalidad.

No obstante, en las denuncias que involucren una afectación del derecho a la igualdad sustancial, esto es, cuando un consumidor denuncie el no haber recibido un trato diferenciado pese a su condición especial amparada constitucionalmente, nos encontramos en un supuesto completamente opuesto donde resulta contradictorio realizar la exigencia antes señalada. En efecto, en estos casos la denuncia del consumidor parte de la premisa de que pese a su situación especial le han brindado el mismo trato dispensado a la generalidad de consumidores, por lo que no se puede exigir acreditar un trato diferenciado: lo que denuncia es, precisamente, la ausencia del mismo".
(Subrayado agregado)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

91. Por ello, corresponde declarar fundada la denuncia interpuesta contra la Financiera, por la infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la entidad financiera se negó a brindar al denunciante, por su condición de varón, la atención preferencial solicitada, situación que se configura como un acto de discriminación.

(ii) De la responsabilidad del Banco

92. En su denuncia, el señor Delgado sostuvo que el Banco resultaba responsable, en tanto el acto discriminatorio se produjo cuando se acercó a cancelar la cuota de su tarjeta de crédito.

93. Por su parte, el Banco indicó que el denunciante no cumplió con presentar ningún medio probatorio que acredite lo alegado durante el presente procedimiento.

94. Sobre el particular, cabe indicar que si bien el Banco es la entidad emisora de la tarjeta de crédito cuya deuda el denunciante se acercó a cancelar, lo cierto es que el acto discriminatorio denunciando por el señor Delgado fue cometido por personal de la Financiera, tal como ha quedado demostrado en el acápite anterior.

95. De este modo, aun cuando el agente de la Financiera actúe como un corresponsal del Banco, en tanto un cliente puede realizar determinadas operaciones en sus establecimientos, se debe evaluar su participación en el acto de discriminación denunciado. Así, en el presente caso, no se ha acreditado la participación del personal del Banco.

96. En efecto, para determinar la responsabilidad administrativa de un proveedor denunciado se debe observar que, de acuerdo con el Principio de Causalidad, esta recaiga en quien realizó la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable[30], la cual, en el presente caso, fue ejecutada por la Financiera.

97. Por lo expuesto, corresponde declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Delgado contra el Banco, por la presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 del Código, en la medida que ha quedado acreditado que la entidad bancaria no realizó el acto de discriminación en contra del denunciante.

Sobre las medidas correctivas

---

30 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

98. El artículo 114° del Código establece que, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción a las normas del Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias[31].

99. 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[32]. Las medidas correctivas complementarias tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que se produzca nuevamente en el futuro[33].

---

31 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
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.

32 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
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. En caso el órgano resolutivo dicte una o varias medidas correctivas, debe considerar lo acordado por las partes durante la relación de consumo. Las medidas correctivas reparadoras pueden consistir en ordenar al proveedor infractor lo siguiente:
a. Reparar productos.
b. Cambiar productos por otros de idénticas o similares características, cuando la reparación no sea posible o no resulte razonable según las circunstancias.
c. Entregar un producto de idénticas características o, cuando esto no resulte posible, de similares características, en los supuestos de pérdida o deterioro atribuible al proveedor y siempre que exista interés del consumidor.
b. Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida; y si esto no resulte posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias.
c. Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o convencionales a su cargo.
d. Devolver la contraprestación pagada por el consumidor, más los intereses legales correspondientes, cuando la reparación, reposición, o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
e. En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
f. Pagar los gastos incurridos por el consumidor para mitigar las consecuencias de la infracción administrativa.
g. Otras medidas reparadoras análogas de efectos equivalentes a las anteriores.
115.2 Las medidas correctivas reparadoras no pueden ser solicitadas de manera acumulativa conjunta, pudiendo plantearse de manera alternativa o subsidiaria, con excepción de la medida correctiva señalada en el literal h) que puede solicitarse conjuntamente con otra medida correctiva. Cuando los órganos competentes del Indecopi se pronuncian respecto de una medida correctiva reparadora, aplican el principio de congruencia procesal.
115.3 Las medidas correctivas reparadoras pueden solicitarse en cualquier momento hasta antes de la notificación de cargo al proveedor, sin perjuicio de la facultad de secretaría técnica de la comisión de requerir al consumidor que precise la medida correctiva materia de solicitud. El consumidor puede variar su solicitud de medida correctiva hasta antes de la decisión de primera instancia, en cuyo caso se confiere traslado al proveedor para que formule su descargo.
115.4 Corresponde al consumidor que solicita el dictado de la medida correctiva reparadora probar las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas causadas por la comisión de la infracción administrativa.
115.5 Los bienes o montos objeto de medidas correctivas reparadoras son entregados por el proveedor directamente al consumidor que los reclama, salvo mandato distinto contenido en la resolución. Aquellos bienes o montos materia de una medida correctiva reparadora, que por algún motivo se encuentran en posesión del Indecopi y deban ser entregados a los consumidores beneficiados, son puestos a disposición de estos.
115.6 El extremo de la resolución final que ordena el cumplimiento de una medida correctiva reparadora a favor del consumidor constituye título ejecutivo conforme con lo dispuesto en el artículo 688 del Código Procesal Civil, una vez que quedan consentidas o causan estado en la vía administrativa. La legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparadora.

33 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

100. En su denuncia, el señor Delgado solicitó que, en calidad de medida correctiva, se ordene a los proveedores denunciados lo siguiente:

(i) colocar un cartel en sus instalaciones donde se señale "Nuestra empresa nunca más volverá a cometer actos discriminativos, es nuestro compromiso", cuyas dimensiones serán determinadas por la autoridad administrativa;
(ii) comunicar las medidas adoptadas para evitar actos discriminación;
(iii) cerrar la agencia y/o la tienda por los días que la autoridad lo indique; y,
(iv) remitir el expediente a la Municipalidad de San Miguel y a toda entidad administrativa, a fin de que tomen conocimiento de lo sucedido.

101. En el presente caso, ha quedado acreditado que la Financiera incurrió en actos discriminatorios, en la medida que se negó a brindar al denunciante, por su condición de varón, la atención preferencial solicitada.

102. Por ello, a criterio de esta Comisión, corresponde ordenar a la Financiera, en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

(i) Capacitar al personal del establecimiento ubicado en la Avenida La Marina N° 2650, distrito de San Miguel, para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Secretaría Técnica; y,

(ii) abstenerse de realizar actos discriminatorios de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores.

103. En ese sentido, sobre la solicitud de que se ordene el cierre del establecimiento de la Financiera y la colocación de un cartel en el que señale "Nuestra empresa nunca más volverá a cometer actos discriminatorios, es nuestro compromiso"; la Comisión estima que carece de objeto ordenar lo solicitado por el consumidor en estos extremos, ello en la medida que se ha ordenado a la denunciada que capacite a su personal para evitar conductas discriminatorias,

---

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:
a. Que el proveedor cumpla con atender la solicitud de información requerida por el consumidor, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto adquirido o servicio contratado.
b. Declarar inexigibles las cláusulas que han sido identificadas como abusivas en el procedimiento.
c. El decomiso y destrucción de la mercadería, envases, envolturas o etiquetas.
d. En caso de infracciones muy graves y de reincidencia o reiterancia:
   (i) Solicitar a la autoridad correspondiente la clausura temporal del establecimiento industrial, comercial o de servicios por un plazo máximo de seis (6) meses.
   (ii) Solicitar a la autoridad competente la inhabilitación, temporal o permanente, del proveedor en función de los alcances de la infracción sancionada.
e. Publicación de avisos rectificatorios o informativos en la forma que determine el Indecopi, tomando en consideración los medios que resulten idóneos para revertir los efectos que el acto objeto de sanción ha ocasionado.
f. Cualquier otra medida correctiva que tenga el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
El Indecopi está facultado para solicitar a la autoridad municipal y policial el apoyo respectivo para la ejecución de las medidas correctivas complementarias correspondientes.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

104. Asimismo, respecto al envío del expediente a la Municipalidad de San Miguel y a toda entidad administrativa; cabe señalar que dicha solicitud no guarda relación directa con el hecho denunciado, por lo que corresponde desestimarla.

105. En efecto, resulta importante reiterar que las medidas correctivas reparadores buscan resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas originadas por la infracción, así como corregir la conducta infractora.

106. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, la Financiera deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código[36].

107. En este punto, cabe indicar que el numeral 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", modificada por la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI, señala que si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la autoridad administrativa, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva[37].

108. Cabe precisar que, no constituye una facultad del Indecopi ejecutar la medida correctiva a favor del consumidor, pues el Estado ha reservado esta potestad únicamente al consumidor mediante la vía judicial. Por estas razones, el numeral 115.6 del artículo 115° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas reparadoras constituyen Títulos de Ejecución conforme a lo dispuesto en el artículo 688° del Código Procesal Civil.

---

36 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 30 de diciembre de 2016.**
Artículo 117°.- Multas coercitivas por incumplimiento de mandatos
Si el obligado a cumplir con un mandato del Indecopi respecto a una medida correctiva o a una medida cautelar no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
En caso de persistir el incumplimiento de cualquiera de los mandatos a que se refiere el primer párrafo, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de doscientas (200) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencido el cual se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

37 **DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, modificada por la DIRECTIVA N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI**
IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE
4.8 Ejecución de Mandatos
(…)
Si se produce el incumplimiento del mandato por parte del proveedor obligado, la administración, a fin de garantizar el cumplimiento de su decisión, actuará de oficio e impondrá multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI
87

Sobre la graduación de la sanción

109. Habiéndose verificado la existencia de infracciones administrativas por parte de la Financiera, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código y, de manera supletoria, los criterios contemplados en el TUO de la LPAG.

110. Conforme al principio de razonabilidad, la autoridad administrativa debe asegurar que la magnitud de la sanción administrativa sea mayor o igual al beneficio esperado por los administrados por la comisión de la infracción. La razón de esto es que la autoridad administrativa debe prever que la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas, de lo contrario se propiciaría la realización de tales infracciones dada la rentabilidad de cometer actos ilícitos.

111. El artículo 112° del Código establece que, para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) la probabilidad de detección de la infracción, (iii) el daño resultante de la infracción, (iv) los efectos que se pudiesen generar en el mercado, entre otros[38].

112. Al respecto, en la Resolución Final Nº 1283-2010/CPC del 31 de mayo de 2010 la Comisión estableció la metodología a emplear a efectos de determinar la sanción final a imponer[39].

---

38 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
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, considere adecuado adoptar la Comisión.
(…)

(i) La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores;
(ii) Otros criterios que, dependiendo del caso particular, considere adecuado adoptar la Comisión.

39 Al respecto, la citada resolución señaló lo siguiente:

"El beneficio ilícito es el beneficio real o potencial producto de la infracción administrativa. Es lo que percibe, percibiría o pensaba percibir el administrado cometiendo la infracción menos lo que percibiría si no la hubiera cometido. Así, por ejemplo, si un proveedor hubiera percibido 100 unidades respetando la ley, pero percibe (o percibiría o cree que va a percibir) 150 unidades al cometer la infracción, el beneficio ilícito es de 50 unidades. El beneficio ilícito también es lo que el infractor ahorra, ahorraría o pensaba ahorrar, al cometer la infracción. El beneficio ilícito, resulta pertinente precisarlo, no es utilidad ni ganancia en sentido contable o financiero.

La probabilidad de detección, por su parte, es la posibilidad, medida en términos porcentuales, de que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. Si una infracción es muy difícil de detectar, le corresponderá un porcentaje bajo de probabilidad, como sería 10%, lo que significa que de cada 10 infracciones, una sería detectada por la autoridad; mientras que si es de mediana o fácil detección le corresponderá un porcentaje mayor, como por ejemplo, 50% (si de cada 2 infracciones, una sería detectada por la autoridad), 75% (si de cada 4 infracciones, 3 serían detectadas) ó 100% (todas las infracciones serían detectadas).

En tanto la propia norma establece que la sanción debe ser disuasoria, el criterio del beneficio ilícito es especialmente importante, pues permite analizar cuál fue el beneficio esperado por el infractor que le llevó a cometer la conducta sancionada pese a su prohibición. Este criterio está estrechamente vinculado a la expectativa de detección, que influirá

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

(i) Beneficio ilícito

113. Este Colegiado considera que, en el presente caso, el beneficio ilícito de la infracción detectada no puede ser cuantificado específicamente, en tanto la conducta sancionable no implica el ahorro o ganancia de un monto específico, ni la exoneración de costos en un proceso productivo o práctica comercial. Por el contrario, la conducta infractora implica una vulneración a derechos fundamentales del ciudadano a no recibir un trato bajo igualdad de condiciones, motivo por el cual el factor del beneficio ilícito no será tomado en consideración para la presente graduación de la sanción.

114. Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión no solo no cuenta con información que le permita cuantificar dicho beneficio o ahorro ilícito, sino que en el expediente tampoco obra documentación alguna que permita establecer un parámetro objetivo para dicho fin, razón por la cual, como se ha explicado líneas arriba, la graduación de la sanción se realizará a partir de los otros criterios previstos en el artículo 112° del Código, tal como lo ha validado la Sala en la Resolución N° 1535-2009/SC2-Indecopi (Expediente 014-2008/CPC-INDECOPI-ICA)[40].

---

decisivamente al hacer el análisis costo/beneficio al momento de cometer la infracción. Adicionalmente, se trata de factores todos ellos susceptibles de cierta objetivación, lo que permite una mayor claridad en la motivación de la sanción, facilitando su comprensión y posterior control, tanto en sede administrativa como en sede judicial.

Sin embargo, no debe olvidarse que en materia sancionadora no se castiga únicamente por el beneficio ilícito del infractor, sino también por el daño potencial o causado como consecuencia de la infracción. Por tanto, los criterios indicados en el párrafo anterior no son los únicos que deben tomarse en cuenta para establecer una sanción, que puede verse agravada o atenuada en aplicación del resto de criterios establecidos en la normativa vigente; esto es, los efectos sobre el mercado, la naturaleza del bien jurídico lesionado, la conducta del infractor y la reincidencia o incumplimiento reiterado, entre otros.

Además, debe resaltarse que en caso el beneficio ilícito sea difícil de cuantificar o no exista, la Comisión podrá considerar los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor con la finalidad de determinar la sanción que considere pertinente a cada caso concreto, aplicando además los agravantes y atenuantes que correspondan.

En consecuencia, la metodología empleada por esta Comisión parte de la determinación, siempre que sea posible, del beneficio ilícito esperado por el infractor, determinándose además la probabilidad de detección. A partir de estos criterios se determina lo que denominamos «multa base», lo que permite tener una base para la sanción, para cuya determinación final deberán aplicarse, cuando sea pertinente, los demás criterios establecidos en el artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, así como los que, supletoriamente, se encuentran establecidos en el numeral 3 del artículo 230º de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por su parte, en aquellos supuestos en donde sea imposible o muy difícil establecer el beneficio ilícito, los demás criterios serán igualmente aplicables, para así determinar la sanción a imponer".

[40] En efecto, en dicha Resolución, la segunda instancia señaló lo siguiente:

"(…) Asimismo, el Banco subraya en su apelación que la Comisión, al momento de evaluar el beneficio ilícito y señalar que el denunciado se habría ahorrado lo que hubiera podido invertir en un equipo que atienda consultas como las del señor Uribe, estaría presumiendo como premeditada y calculada la posible omisión al deber de información. Para esta Sala, tal alegato del denunciante debe ser desestimado pues la intencionalidad de la conducta es otro criterio de graduación de la sanción (recogido también en el citado artículo 41º-A de la Ley de Protección al Consumidor) que no ha sido tomado en cuenta en el presente procedimiento, siendo que, como ya se señaló, al momento de evaluar el beneficio ilícito se consideró que la falta de respuesta de la solicitud del señor Uribe revelaba que el Banco no contaba, en general, con un sistema y equipo destinado a absolver oportunamente requerimientos como los del denunciante.

(…) Sobre esto último, esta Sala debe precisar que en la graduación de la sanción la Comisión sobre la base de lo actuado y de la infracción detectada puede presumir probables conductas del infractor, por ejemplo, el haberse beneficiado ilícitamente de la infracción. Lo anterior de ningún modo viola el principio de presunción de licitud (…) pues éste rige en un primer momento del procedimiento sancionador, esto es, cuando se determina si el administrado incurrió o no en una conducta sancionable, siendo que en la graduación de la sanción nos encontramos en un segundo momento,

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

(ii) Daño resultante y naturaleza del perjuicio causado

115. En ese sentido, para la Comisión el factor determinante para graduar la multa en el presente caso, es el daño resultante luego de verificarse un acto discriminatorio en el consumo, el cual debe necesariamente asociarse a la afectación al *derecho a la dignidad* que sufre la persona involucrada en la controversia.

116. Asimismo, resulta relevante señalar que este tipo de conductas revisten un menoscabo a la propia identidad de la persona, pues resaltan la diferencia por su condición de varón, haciendo un distingo respecto a las mujeres que pueden acceder libremente a la ventanilla de atención preferencial cuando tienen niños en brazos.

117. En efecto, en el presente caso, se impidió que el denunciante recibiera atención preferencial, pese a que se encontraba con su hijo de dos (2) años y dos (2) meses en brazos, indicándosele que dicha atención era aplicable solo a mujeres en la misma condición.

(iii) Efectos generados en el mercado

118. Adicionalmente a la vulneración de derechos fundamentales que un acto discriminatorio trae consigo, debe considerarse que no otorgar a una persona atención preferencial por su género genera un impacto negativo en la sociedad y en el resto de potenciales consumidores.

119. En efecto, la verificación de una restricción en el consumo basada en actos discriminatorios genera un daño en la credibilidad y confianza en el sistema, dado que se priva a los consumidores del derecho de satisfacer sus necesidades y expectativas, a pesar de su participación en el sistema financiero para acceder a los bienes y servicios correspondientes ofrecidos en este.

120. Por ello, habiendo quedado acreditado el acto discriminatorio en el que incurrió la Financiera contra la parte denunciante en razón de su condición de varón, y considerando el Principio de Predictibilidad regulado en el TUO de la LPAG[41], la

---

posterior a la detección de la infracción.

(…) A mayor abundamiento, esta potestad de la autoridad administrativa se condice con el debido procedimiento administrativo y el derecho de defensa del infractor (…), pues en vez de sancionarlo en virtud de criterios meramente subjetivos, se está sustentando su sanción con criterios objetivos, esto es, elementos que pueden ser cuestionados. Así, en el presente caso el Banco pudo argumentar, por ejemplo, que sí contaba con un sistema de atención de consultas como la realizada por el señor Uribe, o que, pese a no contar con él, esto no le reportaba el beneficio cuantificado por la Comisión. Sin embargo, el Banco no lo hizo, pese a que la carga probatoria recaía en él, dados sus conocimientos especializados y la información que maneja sobre el funcionamiento de su propia institución."

41 Ver Resolución Final N° 1996-2016/CC1 del 28 de setiembre de 2016:
"(…)
109. Por ello, habiendo quedado acreditado el acto discriminatorio en el que incurrió Tiendas Ripley contra la parte denunciante en razón de su condición de transgénero, considerando el daño resultante de la conducta infractora y la naturaleza del perjuicio causado, así como los efectos de la misma, la Comisión considera que corresponde imponer a Tiendas Ripley una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
(…)"

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

Comisión considera que corresponde imponer a la denunciada una multa de quince (15) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

(iv) Agravante

121. El artículo 112 del Código señala que, para graduar la multa, la autoridad administrativa también debe considerar la existencia de circunstancias agravantes[42].

122. En el presente caso, se verifica que el acto discriminatorio cometido por la Financiera no solo vulneró los derechos del señor Delgado, sino también los de su menor hijo, cuya integridad se vio expuesta.

123. En efecto, la negativa del personal de la Financiera a brindar al señor Delgado la atención preferencial que requería, debido a que se encontraba con su menor hijo colocó a este último en una situación de vulneración, exponiéndolo a largos periodos de espera, pese a la protección especial que nuestro ordenamiento jurídico les concede.

124. Por lo expuesto, este órgano colegiado considera que corresponde imponer a dicho proveedor una multa equivalente al doble del importe asignado como consecuencia del daño resultante de la conducta infractora, la naturaleza del perjuicio causado y los efectos en el mercado.

(iv) Sanción Final

125. En atención a lo desarrollado, considerando que la potestad sancionadora otorgada a la autoridad administrativa debe ser ejercida dentro de los parámetros fijados por el ordenamiento y conforme a los principios que inspiran el ejercicio del poder punitivo del Estado; y, adicionalmente, en aplicación del Principio de Razonabilidad que establece el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG[43], la Comisión considera que corresponde sancionar a la Financiera con una multa de treinta (30) UIT.

---

42 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.-
(…)
Se consideran circunstancias agravantes especiales las siguientes:
(…)
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.
(…)

43 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 248º.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(…)
3. Razonabilidad. - Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como la existencia o no de intencionalidad, el perjuicio causado, las circunstancias de la comisión de la infracción y la repetición en la comisión de infracción.
(…)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

Sobre las costas y costos del procedimiento

126. El artículo 7 de la Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, aprobada por Decreto Legislativo 807[44], dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el interesado o el Indecopi.

127. En el presente caso, en tanto se ha determinado la responsabilidad administrativa de la Financiera, la Comisión considera que debe ordenársele el pago de las costas y costos del procedimiento en favor del señor Delgado.

128. En consecuencia, la Financiera deberá cumplir con pagar al señor Delgado las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a la suma de S/ 36,00, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución[45].

129. Asimismo, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo mencionado en el párrafo anterior, la Financiera deberá presentar ante la Comisión los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponerle una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código[46].

130. Es pertinente informar que si el señor Delgado comunica a la Comisión el incumplimiento del mandato ordenado y la Financiera no presenta ante este órgano colegiado los medios probatorios que acrediten que cumplió con el referido mandato, la autoridad administrativa evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de pago de costas liquidadas[47].

---

44 **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI APROBADO POR DECRETO LEGISLATIVO 807 y publicada el 18 de abril de 1996**
Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá 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 u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo Nº 716.

45 Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

46 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
Artículo 118.- Multas coercitivas por incumplimiento del pago de costas y costos
Si el obligado a cumplir la orden de pago de costas y costos no lo hace, se le impone una multa no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria (UIT).

En caso de persistir el incumplimiento de lo ordenado, el órgano resolutivo puede imponer una nueva multa, duplicando sucesivamente el monto de la última multa impuesta hasta el límite de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La multa que corresponda debe ser pagada dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, vencidos los cuales se ordena su cobranza coactiva.
No cabe la impugnación de las multas coercitivas previstas en el presente artículo.

(Subrayado agregado)

47 **DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, aprobada por RESOLUCIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INDECOPI N° 076-2017-INDECOPI/COD y publicada el 2 de mayo de 2017**
IV. PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR POR INICIATIVA DE PARTE
4.11 Ejecución de Mandatos

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI
87

131. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el señor Delgado podrá solicitar el reembolso de los montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de las costas y los costos ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor N° 1.

Sobre la inscripción de la Financiera en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi

132. El artículo 119° del Código precisa que el Indecopi lleva un registro de las infracciones que se comprueben y de las sanciones que se impongan en los procedimientos por infracción a la normativa de protección al consumidor, con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones del mercado[48].

133. La referida norma establece que los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados en el referido registro por el lapso de cuatro (4) años, contado a partir de la fecha de la resolución.

134. En la medida que a través del presente pronunciamiento se ha verificado la comisión de infracciones al Código por parte de la Financiera, así como se le ha impuesto una sanción por ello, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución emitida por este órgano colegiado sea declarada firme en sede administrativa.

4.11.1 En caso de incumplimiento de algún mandato de medida correctiva, pago de costas y costos liquidados o medida cautelar, el beneficiario deberá comunicar por escrito este hecho a la autoridad administrativa, precisando el número de expediente y resolución que lo dispuso, además especificar en qué consiste el incumplimiento en caso se trate de varios mandatos.

4.11.2 Recibida la comunicación, el órgano resolutivo de primera instancia podrá otorgar al administrado obligado por el mandato un plazo adicional de dos (2) días hábiles para cumplir con el apercibimiento.

4.11.3 En caso el obligado no acredite el cumplimiento del mandato, procederá la imposición de la multa coercitiva.

4.11.4 No procede apelación respecto de la imposición de multas coercitivas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 117 y 118 del Código. Las resoluciones que imponen multas coercitivas causan estado y son susceptibles de impugnación en sede judicial mediante la acción contencioso administrativa.

4.11.5 En caso el órgano resolutivo verifique el cumplimiento de la medida correctiva, pago de costas y costos o medida cautelar, enviará una comunicación al beneficiado informándole este hecho e indicando que, de considerar que persiste el incumplimiento, podrá solicitar el inicio de un procedimiento sancionador por incumplimiento de mandatos previsto en el artículo 106 del Código.

48 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
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.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

RESUELVE

PRIMERO: declarar improcedente, por falta de legitimidad para obrar pasiva, la denuncia interpuesta por el señor Rafael Rodrigo Delgado Carranza contra Importaciones Hiraoka S.A.C., por presunta infracción del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido a la presunta discriminación contra el denunciante, al haber quedado acreditado que dicho proveedor actuó únicamente como arrendador del espacio físico en donde se habría configurado el hecho denunciado.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia presentada por el señor Rafael Rodrigo Delgado Carranza contra Crediscotia Financiera S.A., por infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en la medida que ha quedado acreditado que la entidad financiera se negó a brindar al denunciante, por su condición de varón, la atención preferencial solicitada, situación que se configura como un acto de discriminación.

TERCERO: declarar infundada la denuncia presentada por el señor Rafael Rodrigo Delgado Carranza contra Scotiabank Perú S.A.A., por presunta infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y del artículo 38 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, la medida que ha quedado acreditado que la entidad bancaria no realizó el acto de discriminación denunciado contra del denunciante.

CUARTO: ordenar a Crediscotia Financiera S.A., en calidad de medida correctiva, que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con: (i) capacitar al personal del establecimiento ubicado en Avenida La Marina N° 2650, distrito de San Miguel, para que se eviten conductas discriminatorias similares a la verificada en el presente procedimiento, debiendo acreditar dicha capacitación ante la Secretaría Técnica; y, (ii) abstenerse de realizar actos discriminatorios de cualquier índole que impliquen una vulneración a los derechos de los consumidores. Para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, Crediscotia Financiera S.A. deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° del Código, así como en el numeral 4.8 de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI denominada "Directiva que regula los procedimientos en materia de protección al consumidor previstos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor", modificada por la Directiva N° 001-2019/DIR-COD-INDECOPI.

QUINTO: sancionar a Crediscotia Financiera S.A., con una multa ascendente a treinta (30) Unidades Impositivas Tributarias, por la infracción al literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 y al artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Dicha sanción será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelarla en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en el artículo 113° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEXTO: requerir a Crediscotia Financiera S.A. el cumplimiento espontáneo de la multa impuesta en la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar el medio coercitivo específicamente aplicable, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 205 del

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS[49], precisándose que los actuados serán remitidos a la Sub Gerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

SÉTIMO: ordenar de oficio a Crediscotia Financiera S.A. que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor Rafael Rodrigo Delgado Carranza las costas del procedimiento que, a la fecha, ascienden a S/ 36,00; para lo cual, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contado a partir del vencimiento del plazo otorgado inicialmente, la denunciada deberá presentar ante la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 los medios probatorios que acrediten el cumplimiento del mandato ordenado, bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

OCTAVO: disponer la inscripción de Crediscotia Financiera S.A. en el Registro de infracciones y sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[50].

NOVENO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo Nº 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 es el de apelación[51], el cual debe ser presentado ante dicho órgano colegiado en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de su notificación[52], ello de

---

49 **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y publicado el 25 de enero de 2019.**
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.

50 **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010, modificada por el DECRETO LEGISLATIVO 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
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. La información del registro es de acceso público y gratuito.

51 **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 y modificada por el Decreto Legislativo 1308, publicado el 30 de diciembre de 2016**
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS.
PRIMERA. - Modificación del artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807
Modifícase el artículo 38º del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:
"Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar (…)".

52 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 218.- Recursos administrativos
218.1 Los recursos administrativos son:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor 1 - INDECOPI

acuerdo a lo establecido en el artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; caso contrario, la resolución quedará consentida[53].

Con la intervención de los señores Comisionados: Erika Claudia Bedoya Chirinos, Diego Vega Castro-Sayán, María de Fátima Ponce Regalado y Evelyn Edith Chumacero Asención.

ERIKA CLAUDIA BEDOYA CHIRINOS
Presidenta

(…)
b) Recurso de apelación
(…)
218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios (…).

53 **DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS, TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicado el 25 de enero de 2019**
Artículo 222.- Acto firme
Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Calle De la Prosa 104, San Borja, Lima 41 - Perú Telf: 224 7800 / Fax: 224 0348
E-mail: postmaster@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe