



RESOLUCIÓN FINAL N° 1442-2022/CC2

DENUNCIANTE : **BETTY ISABEL ANTÚNEZ RIVADENEYRA DE SANTIVAÑEZ (LA SEÑORA ANTÚNEZ)**

DENUNCIADA : **STS FITNESS S.A. (SPORTLIFE)**

MATERIAS : **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEBER DE IDONEIDAD
TRATO DIFERENCIADO
ATENCIÓN DE RECLAMOS
LIBRO DE RECLAMACIONES
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS**

ACTIVIDAD : **ACTIVIDADES DE CLUBES DEPORTIVOS**

Lima, 14 de julio de 2022

ANTECEDENTES

1. El 20 de setiembre de 2021, la señora Antúnez denunció a Sportlife¹ por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código)².
2. Mediante Resolución N° 1 del 4 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (en adelante, la Secretaría Técnica) inició un procedimiento administrativo sancionador contra Sportlife, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 20 de setiembre de 2021, presentada por la señora Betsy Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez contra STS Fitness S.A., por:

(i) Por presuntas infracciones de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19;

(ii) por presuntas infracciones del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1, artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado habría realizado actos de discriminación hacia la denunciante al descongelar su membresía sin ninguna distinción, pese a ser un adulto mayor y de riesgo;

(iii) por presuntas infracciones del numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020;

(iv) por presuntas infracciones del artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no habría implementado un Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.sportlifeperu.com/>).”

¹ Con registro único de contribuyente N° 20499649437.

² **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicado el 2 de septiembre de 2010 en el Diario Oficial El Peruano.** Dicho código será aplicable a los supuestos de infracción que se configuren a partir del 2 de octubre de 2010, fecha en la cual entró en vigencia.

3. Cabe señalar que Sportlife no presentó descargos, pese a encontrarse debidamente notificado³.
4. Mediante Informe Final de Instrucción del 11 de marzo de 2022 la Secretaría Técnica comunicó a las partes las siguientes recomendaciones sobre la determinación de responsabilidad de los denunciados, por las presuntas infracciones al Código que son materia del presente procedimiento, las cuales fueron debidamente notificadas a la parte denunciante el 19 de abril de 2022 y a la parte denunciada el 20 de abril de 2022, de conformidad con lo siguiente:

“PRIMERO: Se recomienda **PRECISAR** que los hechos denunciados referidos a que **STS Fitness S.A.**: Por presuntas infracciones de los artículos 18, 19 y 25 del Código, toda vez que el proveedor denunciado habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19, serán analizados como una presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado el análisis por el artículo 25 del mismo cuerpo normativo, conforme a lo siguiente:

“(i) Por presuntas infracciones de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19;”

SEGUNDO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.**, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 2957, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto que el proveedor denunciado no atendió la solicitud de gestión de la denunciante, luego de que ésta haya tomado conocimiento del descongelamiento de su membresía sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19.

TERCERO: Se recomienda declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.** por presuntas infracciones del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1, artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no pudo demostrar que el proveedor denunciado habría realizado actos de discriminación hacia la denunciante al descongelar su membresía sin ninguna distinción, pese a ser un adulto mayor y de riesgo.

CUARTO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.** por infracción al numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020.

QUINTO: Se recomienda declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.** por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no implementó un Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.sportlifeperu.com/>).

SEXTO: Se recomienda **IMPONER** a **STS Fitness S.A.** una multa de NUEVE COMA CINCUENTISIETE (9,57) UIT, conforme con el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACITOR	MULTAS
1	Respecto de que Sportlife descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19.	3,19
2	Respecto de que Sportlife no brindó respuesta al reclamo	3,19

³ Fue debidamente notificado el 13 de octubre de 2021 a su domicilio fiscal ubicado en Avenida Raul Ferrero Nro. S/N Int. Piso 2 Urb. El Remanso (2do Piso C.C. Molina Plaza) urbanización El Remanso, la Molina, Lima.

	<i>interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020.</i>	
3	<i>Respecto de que Sportlife no implementó un Libro de Reclamaciones en su página web (https://www.sportlifeperu.com/).</i>	3,19
MULTA TOTAL		9,57

(...)"

5. Las partes no presentaron sus observaciones al Informe Final de Instrucción.

CUESTIÓN PREVIA:

Sobre la imputación de cargos

6. Conforme se ha señalado en el numeral 2 de la presente Resolución, se imputó contra Sportlife -entre otros- como una presunta infracción a los artículos 18, 19 y 25 del Código, el hecho que el proveedor denunciado habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19.
7. A efectos de realizar el examen de tipificación correspondiente, es necesario determinar los bienes jurídicos tutelados por la normativa del Código. Al respecto, los artículos 18 y 19 del Código imponen al proveedor el deber de entregar al consumidor sus productos o prestar sus servicios en forma idónea, en las condiciones ofrecidas y acordadas; y, conforme con lo esperado por el consumidor. Por su parte, el artículo 25 del Código establece el deber de los proveedores de ofrecer productos y servicios en el mercado en condiciones de uso normal o previsible, sin afectaciones o daños a su salud.
8. Del análisis de dichos artículos, se advierte que la imputación materia de controversia está referida a la presunta vulneración, al deber de idoneidad, en tanto Sportlife no habría brindado un servicio idóneo a la denunciante debido a que procedió con el descongelamiento de su membresía, pese a que la señora Antúnez solicitó que continuara congelada por motivos del Covid – 2019.
9. Por lo expuesto, se recomienda analizar el referido hecho imputado como una presunta infracción a los artículos 18 y 19 del Código y dejar de lado el análisis por el artículo 25 de dicho cuerpo normativo, conforme a lo siguiente:
- “PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia del 20 de setiembre de 2021, presentada por la señora Betsy Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez contra STS Fitness S.A., por:*
- *Por presuntas infracciones de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19”. (Sic).*
10. Finalmente, cabe precisar que esta decisión no afecta el derecho de defensa de Sportlife debido a que presentó sus descargos por este hecho denunciado independientemente de su tipificación.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

11. El artículo 18 del Código⁴ establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.
12. Por su parte, el artículo 19 del Código⁵ establece que los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado. En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de entregar los productos y prestar los servicios al consumidor en las condiciones informadas o previsibles, atendiendo a la naturaleza de estos, la regulación que sobre el particular se haya establecido y, en general, a la información brindada por el proveedor o puesta a disposición.
 - (i) Respecto de que Sportlife habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19
13. En su escrito de denuncia, la señora Antúnez manifestó lo siguiente:
 - (i) El 18 de marzo de 2019, suscribió con Sportlife un Contrato de Membresía N° 010869 por doce (12) meses, en su sede ubicada en el distrito de La Molina, provincia y departamento de Lima, el cual vencía el 16 de marzo de 2020 y contaba con 56 días de congelamiento más 3 meses de suspensión;
 - (ii) debido al cese de sus actividades ordenado por el Gobierno por el inicio de la pandemia, se suspendieron los servicios deportivos y de entrenamiento desde el 16 de marzo de 2020, siendo prorrogada la suspensión a través del Decreto Supremo N° 031-2020-SA hasta el 7 de marzo de 2021;
 - (iii) en vista de ello, la señora Antúnez señaló que Sportlife decidió congelar todas las membresías;
 - (iv) no obstante, mediante comunicado del 14 de diciembre de 2020, a través de su página oficial de Facebook, Sportlife le informó la reapertura de sus sedes de Chacarilla, La Molina y Lima Norte desde el 15 de diciembre del mismo año;
 - (v) el proveedor dispuso que todas las membresías que habían sido congeladas desde el 16 de marzo de 2020 -fecha en que inició la cuarentena- sean activadas automáticamente, haciendo caso omiso a su carta notarial del 15 de diciembre de 2020, por la cual señalaba que al ser un adulto mayor, se encontraba dentro de la población vulnerable, por lo que debía continuar gozando del congelamiento de su membresía.
14. Sportlife no presentó descargos frente al presente extremo de la denuncia.

⁴ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

⁵ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

15. El 11 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendando que se declare fundado el presente extremo de la denuncia, por infracción a los artículos 18 y 19 del Código
16. Las partes no presentaron sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
17. A efectos de acreditar el presente hecho imputado, la señora Antúnez adjuntó los siguientes medios probatorios:
- a) Contrato de membresía que acreditaba su condición de cliente de Sportlife, en el cual se verifica que adquirió una membresía anual por S/ 1 799,00:

CONTRATO DE MEMBRESÍA N° 010869 **SPORTLIFE** FITNESS CLUB

Local: 116 - 23279 Razón Social: STS FITNESS S.A. RUC: 20499649437
Código: 116 - 23279
Atendido por: 116 - 23279
Cualquier referencia realizada en este Contrato a "Gimnasio" o "Sportlife" se entenderá realizada a STS Fitness S.A.

PRIMERO: DATOS DEL USUARIO

Nombre: BETTY ESPER L. ANTUNEZ RIVADENEYRA DE
Apellido Paterno: ANTUNEZ Apellido Materno: RIVADENEYRA DE
Dirección: SR EL PARAISO # 180 - SOC DE LA MOLINA LA MOLINA
Teléfono: 9971019 Teléfono de oficina: 997555414 Celular: 997555414 E-mail: hola@hotmail.com
Documento de Identidad DNI: 23272403 CE: 23272703 Fecha de Nacimiento: 2012156 Sexo: F
Religión: 23272403 Denta Laboral / Estudios: 23272403 Hijos: si
En caso de emergencia comunicarse con: Jorge de Santiago Pizarro Tel: 997519034 Cel: -

SEGUNDO: DATOS DE LA MEMBRESÍA

2.1 PLAZO DE LA MEMBRESÍA: Mensual Trimestral 4 meses 6 meses Semestral Anual Otros: 14.62.90
Fecha de inicio del Contrato de Membresía: 14.12.20 Fecha de expiración del Contrato de Membresía: 14.12.20
2.2 TIPO DE MEMBRESÍA: Regular Promocional Corporativo Restringida Programa: Annual + 36 días de congelamiento + 3M de suspensión
2.3 MONTO PASADO A LA SUSCRIPCIÓN: 1799 dólares americanos o S/ 1799 Soles
2.4 FORMA DE PAGO: Elect Débito Visa Amex Dinero M.C. Otros: -

TERCERO: BENEFICIOS

3.1 CONGELAMIENTOS:
Congelamiento implica que un usuario matriculado puede suspender su membresía. El congelamiento se otorga a membresías mayores iguales de tres meses. Los periodos de congelamiento serán por periodos no menores a 7 días consecutivos y sólo serán aplicados en planes a partir de 90 días de la siguiente manera: Plan de 3 hasta antes de 6 meses, 2 semanas de congelamiento (2 periodos de 7 días), Plan de 6 hasta antes de 12 meses, 4 semanas de congelamiento (4 periodos de 7 días), Plan de 12 meses a más, 8 semanas de congelamiento (8 periodos de 7 días).
Una vez agotado el periodo de congelamiento el usuario puede acceder a la suspensión de la membresía por única vez previo pago de S/ 50.00 por cada mes o fracción de mes hasta por un máximo de 3 meses consecutivos, siempre que este vigente el plan adquirido. El periodo de suspensión se otorgará por una sola vez dentro de cada plan y en la medida que el plan lo permita. Las suspensiones...

- b) Publicación de Sportlife en su página de Facebook de fecha 13 de diciembre de 2020, en la cual trasladó a sus clientes el comunicado de reanudación de sus actividades y el descongelamiento de todas las membresías:⁶

Estimados Socios:

¡Nuestro momento de volver llegó!

Estamos muy contentos de anunciar a toda la familia SPORTLIFE la reapertura de nuestras sedes Chacarilla, La Molina y Lima Norte el **martes 15 de diciembre del 2020** y la sede Panorama el día **lunes 4 de enero del 2021**.

Hemos venido trabajando arduamente nuestro protocolo de bioseguridad (Plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19) para mantener nuestros locales listos para recibirlos. Tendremos una nueva modalidad de trabajo que tiene como objetivo proteger la salud de los socios y colaboradores, que involucrará aspectos tales como los detallamos a continuación:

- El aforo será del 40%, por lo que cada socio deberá agendar su entrenamiento - por turnos de 1 hora - en la web Sportlife hasta con 24 horas de anticipación y realizar una declaración jurada digital indicando que no presenta síntomas relacionados con el COVID-19. En próximas comunicaciones te enseñaremos cómo separar tu turno. Es muy sencillo.
- Al momento de ingresar se tomará la temperatura que deberá ser menor a 37.5°C, se desinfectarán las manos y el calzado; así como el uso de mascarillas y toallas serán obligatorios.
- Nuestros locales contarán con un tratamiento de desinfección certificada para asegurar las condiciones de higiene y seguridad. Se implementarán estaciones de limpieza en varias zonas del gimnasio con productos desinfectantes para que el socio realice la limpieza de los equipos e implementos que utilice.
- Se deberá mantener una distancia mínima de 1.5 metros entre personas.
- El uso de sauna, duchas y bebederos estará restringido. Los lockers estarán parcialmente inhabilitados para garantizar la distancia entre personas.

Les recordamos que todas las membresías han estado congeladas desde el 16 de marzo (fecha en que inició la cuarentena) los cuales se activarán automáticamente desde el primer día de la apertura para que puedan continuar con su entrenamiento.

⁶ Fojas 21 del expediente.

- c) Carta notarial de la señora Antúnez recibida por Sportlife en su domicilio fiscal el 16 de diciembre de 2020, en la cual la denunciante solicitó que se mantenga el congelamiento de su membresía respetando su condición de persona vulnerable:⁷

Referencia: Reactivación del congelamiento de membresía

Asunto: Queja en protección al consumidor por discriminación

Presente -

De mi especial consideración.

Por medio de la presente y por conducto notarial, me dirijo a Ud., con la finalidad de comunicarle mi molestia sobre la comunicación brindada el 14 de diciembre de 2020 en referencia a la reapertura de sus sedes. Asimismo, como la imposición sin criterio del cese del congelamiento de las membresías y por lo tanto de la activación automática de las mismas.

En virtud de lo expuesto es importante señalar que la suscrita, Betty Isabel Antunez, de sesenta y cuatro (64) años, identificada con DNI N.º 23272703, celebró un contrato de membresía con su representada el día 18 de marzo de 2019, la cual finiquitaba el mes de junio del presente año (ANEXO B). Asimismo, este acuerdo incluía cincuenta y seis (56) días de congelamiento, así como tres (03) meses de suspensión del servicio. Sin embargo, debido al cese de actividades por el Covid-19, se suspendieron los servicios deportivos y de entrenamiento desde el 16 de marzo del presente año.

Si bien es cierto que nos encontramos en un contexto de reapertura de actividades económicas, todavía siguen vigentes las políticas restrictivas en la movilización, así como las medidas sanitarias esenciales en todo el territorio nacional. Asimismo, según la abundante normativa y lineamientos nacionales e internacionales emitidos frente al Coronavirus, las personas mayores de sesenta (60) años son consideradas las más vulnerables frente a la enfermedad.

N.º 33977 CARTA NOTARIAL Nº FOLIOS 01
COPIA DEL DNI

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE ESTA CARTA, NI DE LA FIDELIDAD, IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACIÓN DEL REMITENTE (D.L. 1095/01, Art. 17).

Por ello, nos parece ilógico y arbitrario el comunicado del día de hoy, 14 de diciembre de 2020, via Facebook desde su página oficial, en la cual se anuncia la reapertura de sus sedes Chacarilla, La Molina y Lima Norte desde el martes 15 de diciembre de 2020. Asimismo, se especificó que todas las membresías que habían estado congeladas desde el 16 de marzo se activarían automáticamente para todos los inscritos desde el primer día de la apertura sin ningún trato diferenciado. Es decir, el martes 15 de diciembre.

La disposición adoptada por su representada atenta contra la normativa de protección al consumidor, en cuando es abusiva y discriminatoria. Específicamente, transgrede los artículos 38, 41 y inciso c) 97 del Código de Protección al Consumidor. En primer lugar, se está alterando el principio de igualdad jurídica, pretendiendo exponer a personas altamente vulnerables a acudir a centros de riesgo y, asimismo, no se le brinda opciones para las personas en su condición. Por otra parte, se transgrede los derechos del consumidor al brindar servicios con condiciones deficientes en materia de salubridad.

Por ello, solicitamos a vuestra compañía a tomar en consideración lo expuesto, y de esta manera modificar sus disposiciones de reactivación respetando el principio del trato diferenciado y no generar una discriminación contra las personas de tercer edad altamente vulnerable. En virtud de ello, requerimos a vuestra compañía que se mantenga en estado de congelamiento las membresías respetando así los derechos básicos de la suscrita. Caso contrario, nos veremos forzados a accionar judicialmente ante Indecopi y los tribunales civiles correspondientes.

Agradeciendo de forma previa su consideración y una pronta respuesta.

Quedo a Ustedes.

Betty Isabel Antunez Rivasdeneyra de Santivañez
D.N.I. 23272703

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE ESTA CARTA, NI DE LA FIDELIDAD, IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACIÓN DEL REMITENTE (D.L. 1095/01, Art. 17).

18. En principio, del contrato suscrito entre las partes queda acreditado que la denunciante contrató una membresía anual en el gimnasio Sportlife en su local ubicado en el distrito de la Molina, el cual inició el 18 de marzo de 2019 y tenía como fecha de vencimiento el 16 de marzo de 2020, precisándose además que se contaba con un periodo de congelamiento de 56 días y 3 meses de suspensión.
19. Sobre el particular, de la Carta Notarial enviada por la denunciante a Sportlife, se advierte que esta señaló que su membresía finiquitaba en el mes de junio de 2020; por lo que, atendiendo a que el proveedor denunciado no ha negado lo alegado por

⁷ Fojas 23 del expediente

la señor Antúnez; y, en virtud del Principio de Presunción de Veracidad, se tomará como cierta dicha afirmación.

20. Asimismo, de la valoración del comunicado publicado por Sportlife en su página oficial de Facebook se acredita que efectivamente el 15 de diciembre de 2020 se descongelaron todas las membresías que se encontraban congeladas desde el inicio de la pandemia por Covid-19 (16 de marzo de 2020).
21. En dicho contexto, la denunciante envió una carta notarial el 15 de diciembre de 2020 al proveedor solicitando que se mantuviera congelada su membresía en la medida que constituía una persona vulnerable al Covid-19, por pertenecer a la categoría de adulto mayor; no obstante, ésta afirma que hasta la fecha no ha recibido respuesta del denunciado.
22. En ese sentido, la Plataforma Digital Único del Estado Peruano señalaba en su artículo “Cuidados del adulto mayor frente al coronavirus” de fecha 04 de noviembre de 2021 que “las personas mayores de 60 años son consideradas las más vulnerables frente al coronavirus (COVID-19) (...)”⁸
23. Es así que, si bien el gimnasio no había considerado dicha información al descongelar la membresía de todos sus miembros, mantenía la obligación de atender la carta notarial de la denunciante y verificar cómo procedería frente a esta situación considerando su pertenencia a un grupo de vulnerabilidad frente al Covid-19, tal y como lo dispuso el Gobierno.
24. En dicho sentido, la expectativa de consumo en el presente caso no era que Sportlife revisara caso por caso los factores de riesgo de sus clientes y mantuviera sus membresías congeladas, sino que ante el descongelamiento de la misma y el posterior reclamo de la consumidora exponiendo su condición vulnerable e imposibilidad justificada de asistir al gimnasio, éste la atendiera y le informara como procedería con la gestión de su membresía dado el caso.
25. El artículo 104 del Código⁹ recoge el supuesto de responsabilidad administrativa, en virtud del cual, frente a la acreditación por parte del consumidor de un defecto en el producto o servicio, se impone al proveedor la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien o servicio ofrecido en el mercado. A su vez, el proveedor puede exonerarse de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho propio de tercero o negligencia del propio consumidor.

⁸ Obtenido de <https://www.gob.pe/8778-ministerio-de-salud-cuidados-del-adulto-mayor-frente-al-coronavirus>

⁹ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es administrativamente responsable por la falta de idoneidad o calidad, el riesgo injustificado o la omisión o defecto de información, o cualquier otra infracción a lo establecido en el presente Código y demás normas complementarias de protección al consumidor, sobre un producto o servicio determinado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

En la prestación de servicios, la autoridad administrativa considera, para analizar la idoneidad del servicio, si la prestación asumida por el proveedor es de medios o de resultado, conforme al artículo 18.

26. En ese sentido, este Colegio verifica que Sportlife no ha podido acreditar que atendió a la señora Antúnez y le indicó como procedería en la gestión de su membresía, considerando su imposibilidad justificada de concurrir al gimnasio dada su condición de vulnerabilidad al Covid-19.
27. En virtud de lo señalado, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción a los artículos 18 y 19 del Código.

Sobre la prohibición de discriminación

28. El artículo 2 inciso 2 de la Constitución Política del Perú establece lo siguiente:

“Artículo 2.- 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.”

29. El derecho a la igualdad presenta una doble dimensión: de un lado como principio rector del ordenamiento jurídico; y de otro lado, como un derecho constitucional subjetivo, individualmente exigible, que confiere a toda persona el derecho a ser tratado con igualdad ante la ley y de no ser objeto de forma alguna de discriminación¹⁰.
30. Específicamente, el literal d) del numeral 1.1 del artículo 1 del Código¹¹ reconoce el derecho de los consumidores a ser tratados justa y equitativamente 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.
31. En la práctica los derechos antes citados se resumen en la obligación de los proveedores de dispensar un trato equitativo brindando sus servicios o productos sin exclusiones o selección de clientela, más allá de las condiciones que objetivamente resulten necesarias para el cabal cumplimiento de sus prestaciones.
32. Por su parte, el artículo 38 del Código establece expresamente la prohibición de discriminar 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 establecimiento, tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares. Asimismo, se precisa que el trato diferenciado debe obedecer a causas objetivas y razonables.¹²

¹⁰ EGUIGUREN PRAELI, Francisco, Principio de Igualdad y Derecho a la No Discriminación, En: Ius et Veritas 15, p. 63.

¹¹ LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 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.

¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Art. 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 de 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.

33. En ese sentido, la Comisión se encuentra facultada para velar y promover el respeto de los derechos de los ciudadanos como consumidores, así como promover el cumplimiento de la obligación de los proveedores de no seleccionar de manera injustificada a la clientela.

Respecto de que Sportlife habría realizado actos de discriminación hacia la denunciante al descongelar su membresía sin ninguna distinción, pese a ser un adulto mayor y de riesgo

34. La señora Antúnez manifestó que el 13 de diciembre de 2020, Sportlife dispuso que todas las membresías que habían sido congeladas desde el 16 de marzo de 2020 serían activadas automáticamente. En ese sentido, consideró que dicha acción correspondía a prácticas discriminatorias, en tanto la expondría a una situación riesgosa por su condición de ser una persona adulta mayor.
35. Respecto al presente extremo de la denuncia, Sportlife no presentó descargos.
36. El 11 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendando que se declare infundado el presente extremo de la denuncia, por presunta infracción al artículo 38 del Código
37. Las partes no presentaron sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
38. A efectos de acreditar el presente hecho imputado, la denunciante adjuntó los siguientes medios probatorios:
- a) Contrato de membresía que acreditaba su condición de cliente de Sportlife.
 - b) Publicación de Sportlife en su página de Facebook de fecha 13 de diciembre de 2020, en la cual traslada a sus clientes el comunicado de la reanudación de sus actividades e informaba sobre el descongelamiento de todas las membresías.
39. Cabe precisar que la Sala ha establecido en anteriores pronunciamientos que para éste tipo de casos, existe una cierta dificultad para el consumidor de probar que ha sido víctima de un trato discriminatorio o de un trato diferenciado ilícito, ya que sólo tendrá que acreditar con suficientes indicios que ha recibido un trato desigual, para que surja la obligación del proveedor de acreditar que su actuación respondió a motivos de seguridad del establecimiento, la tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas¹³.
40. El principio de la carga de la prueba establece que la responsabilidad de probar los hechos le corresponde a quien los alega¹⁴, es decir al denunciante cuando el procedimiento se inicia por denuncia de parte de éste o a la administración cuando se inicia de oficio, por regla general. Sin embargo, el artículo 39 del Código¹⁵

¹³ Ver Resolución N° 2713-2010/SC2 del 29 de noviembre de 2010.

¹⁴ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL.**

Carga de la prueba. - Artículo 196

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

¹⁵ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

contempla reglas procesales referidas a la distribución de la carga de la prueba en el caso de un presunto trato desigual o discriminatorio.

41. Es así que, el consumidor afectado por este tipo de prácticas ilegales deberá, en primer lugar, acreditar siquiera indiciariamente la existencia de un trato discriminatorio, para que se invierta la carga de la prueba y exigir al proveedor que demuestre la existencia de una causa objetiva y justificada para dicho trato. En caso, el proveedor demuestre la existencia de una causa objetiva y razonable, le corresponderá al consumidor probar que ésta es en realidad un pretexto o una simulación para incurrir en prácticas discriminatorias.
42. En dicho contexto, debe quedar claro que, en estos casos mientras quien denuncie no acredite actos discriminatorios en su contra, no se configurará infracción alguna al artículo 38 del Código.
43. En ese sentido, en el presente caso, la denunciante no ha presentado medio probatorio alguno que acredite – tan siquiera a nivel indiciario- que Sportlife ejerció actos discriminatorios en su contra. Así pues, la señora Antúnez pudo haber acreditado lo cuestionado, por ejemplo, si es que hubiera demostrado que a otras personas en su misma situación de vulnerabilidad se les hubiese mantenido congeladas sus membresías y la suya no por motivos de raza, sexo, edad, entre otros; sin embargo, ello no ha ocurrido en el presente caso.
44. En virtud de lo señalado, corresponde declarar **infundado** el presente extremo por presunta infracción al artículo 38.

Sobre la atención de reclamos

45. El numeral 1 del artículo 24 del Código¹⁶ establece la obligación por parte de los proveedores de atender los reclamos presentados por los consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario.
46. Asimismo, el numeral 1 del artículo 24 del Código señala que el plazo mencionado puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justificara, no sin antes poner en conocimiento del consumidor dicha extensión y con anterioridad a la culminación del plazo inicial.

Respecto de que Sportlife no habría brindado respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020

Art. 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.

¹⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 24.- Servicio de atención de reclamos

24.1 Sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

(...)

47. En su denuncia, la señora Antúnez manifestó que en la medida que el proveedor dispuso que todas las membresías que habían sido congeladas desde el 16 de marzo de 2020 serían activadas automáticamente, al ser un adulto mayor, el 15 de diciembre de 2020 remitió a la denunciada su reclamo; no obstante, hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna.
48. Por su parte, Sportlife no presentó descargos respecto al presente extremo.
49. El 11 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción del expediente en mención, recomendando que se declare fundado el presente extremo de la denuncia, por infracción al artículo 24 del Código
50. Las partes no presentaron sus observaciones al Informe Final de Instrucción.
51. A efectos de acreditar el presente hecho imputado, la denunciante adjuntó la Carta Notarial recibida por Sportlife en su domicilio fiscal el 15 de diciembre de 2020.
52. Del análisis del medio probatorio que antecede, se verifica que la consumidora envió un reclamo el 15 de diciembre de 2020, en el cual solicitó a Sportlife que mantuviera congelada su membresía en atención a su condición de persona vulnerable al COVID- 19. Asimismo, se evidencia que el proveedor selló la referida carta, lo cual demuestra que tuvo conocimiento del reclamo.
53. En esa línea de ideas, el proveedor no ha podido acreditar que atendió el mismo dentro del plazo estipulado de 30 días calendario ni que haya informado a la señora Antúnez de la extensión de dicho plazo.
54. En virtud de lo señalado, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción al numeral 24.1 del artículo 24 del Código.

Sobre el deber de contar con un Libro de Reclamaciones

50. El artículo 150 del Código¹⁷ establece la obligación de los establecimientos comerciales de contar con un libro de reclamaciones en forma física o virtual.
51. En dicho sentido, el artículo 4 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código DE Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Reglamento del Libro de Reclamaciones¹⁸ señala que los proveedores que utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios

¹⁷ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

Artículo 150.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

¹⁸ **DECRETO SUPREMO N° 011-2011-PCM. REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

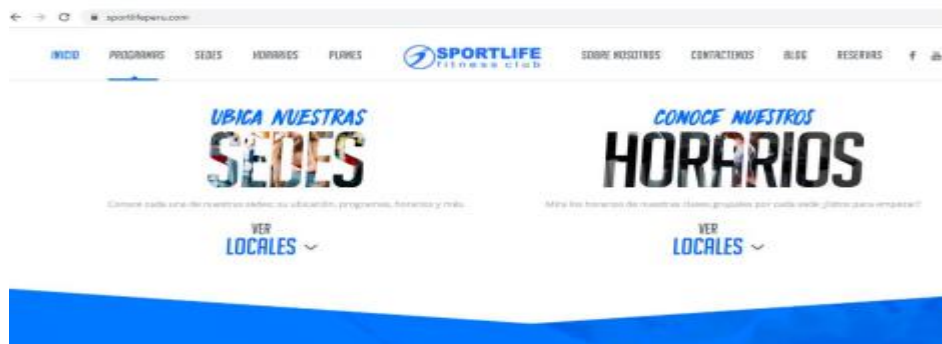
Artículo 4.- Características del Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual. Los proveedores que, además del establecimiento comercial abierto al público utilicen medios virtuales para la venta de bienes y/o prestación de servicios, deberán implementar, adicionalmente, un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado. (...)

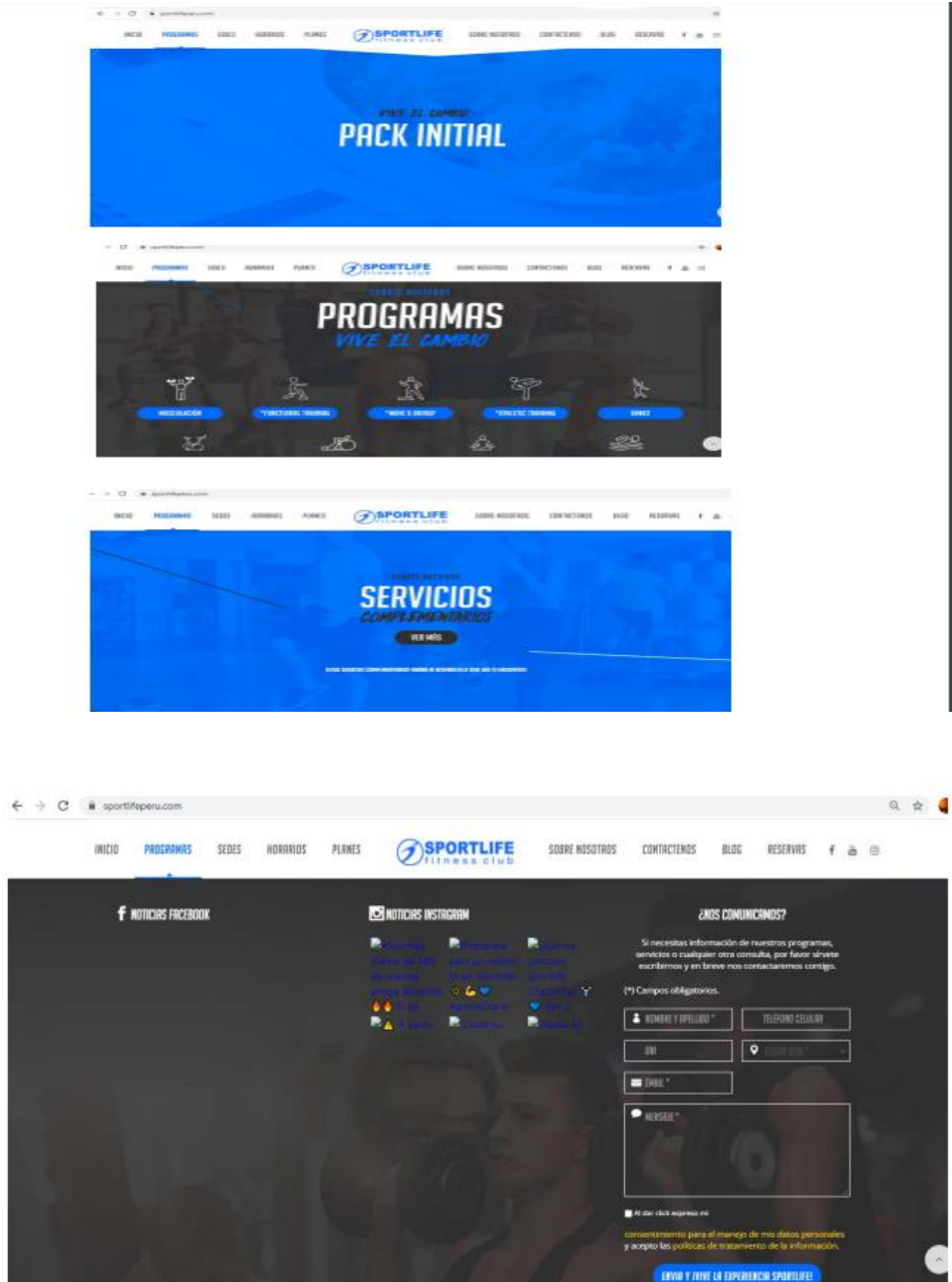
deberán implementar un Libro de Reclamaciones de naturaleza virtual, el cual debe ser accesible para el consumidor en el mismo medio virtual empleado.

Respecto de que Sportlife no habría implementado un Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.sportlifeperu.com/>)

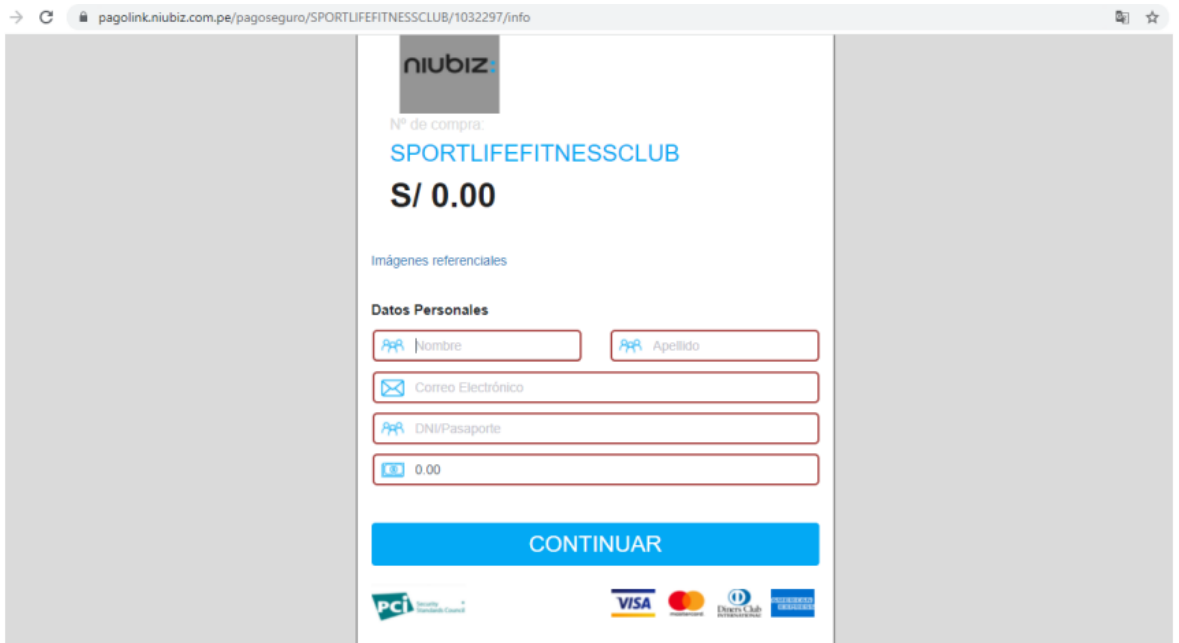
52. En su escrito de denuncia, la señora Antúnez manifestó que, ante el descongelamiento de las membresías decidió presentar su reclamo en el Libro de Reclamaciones Virtual de Sportlife; sin embargo, no contaba con el mismo.
53. Por su parte, Sportlife no presentó descargos respecto al presente hecho imputado.
54. A efectos de acreditar lo expuesto por la denunciante, con fecha 04 de octubre de 2021 la Secretaría Técnica levantó un acta de verificación¹⁹ de la página web del denunciado: <https://www.sportlifeperu.com/> con la finalidad de verificar la presunta infracción referida a que no habría implementado su Libro de Reclamaciones Virtual. En dicha diligencia se tuvieron las siguientes conclusiones:
 - a) Se ingresó al referido link <https://www.sportlifeperu.com/> a través del buscador de Google, advirtiéndose que en la pantalla de inicio o presentación de dicha página web no existía un link de acceso al Libro de Reclamaciones, conforme se aprecia en las siguientes capturas de pantallas insertas en la presente Acta:



¹⁹ Fojas 54-59 del expediente.



- b) Asimismo, se verificó que mediante la página web se pueden contratar servicios de entrenamiento, redirigiéndolos a una plataforma de pago (<https://pagolink.niubiz.com.pe/pagoseguro/SPORTLIFEFITNESSCLUB/1032297/info>).



55. En dicho sentido, del análisis del acta de verificación del 4 de octubre de 2021 se evidencia que Sportlife no ha cumplido con su obligación de contar con un Libro de Reclamaciones Virtual, pese a que se pueden contratar planes de entrenamiento a través de dicha página web.
56. En virtud de lo señalado, corresponde declarar **fundado** el presente extremo por infracción al artículo 150 del Código, concordado con el artículo 4 del Reglamento del Libro de Reclamaciones del mismo cuerpo normativo.

Sobre las medidas correctivas

57. Los artículos 114, 115 y 116 del Código²⁰ establecen la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas correctivas reparadoras que tengan por finalidad resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y medidas correctivas complementarias que tienen por objeto revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.
58. En el presente procedimiento quedó acreditado que Sportlife:
- (i) Descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19;
 - (ii) no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020; y,
 - (iii) no implementó un Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.sportlifeperu.com/>).
59. La señora Antúnez solicitó en calidad de medida correctivas: (i) la devolución del importe pagado por el servicio contratado; y, (ii) la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual en la página web del proveedor denunciado.
60. Respecto a la medida correctiva (i), este Colegiado estima pertinente denegarla en la medida que no guarda relación con el hecho infractor verificado en el presente procedimiento referido a que Sportlife descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19, en tanto, la señora Antúnez contrató una membresía de doce meses y únicamente le faltaban tres meses para que esta venciera.
61. No obstante, corresponde ordenar a Sportlife como medidas correctivas que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:
- (i) Devolver a la denunciante el valor proporcional del periodo de membresía no disfrutado ascendente a S/ 450,00²¹; e,
 - (ii) implementar un Libro de Reclamaciones Virtual que cumpla con los requisitos exigidos por ley en su página web.

²⁰

LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.- Medidas correctivas.

- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.

Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean expresamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la autoridad encargada del procedimiento.

Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse de oficio o a pedido de parte.

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 resolutorio 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.

²¹

El valor total del servicio ascendía a S/ 1 799,00. Por lo que dicho monto fraccionado en 12 meses (S/ 1 799,00/ 12= 150). En ese sentido S/ 150 * 3 (meses no disfrutados) = S/ 450,00.

62. Sportlife deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en los párrafos precedentes, bajo apercibimiento de ley.

Sobre la graduación de la sanción

63. Habiéndose verificado la existencia de una infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. El 14 de junio de 2021 entró en vigencia el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM²² que aprobó la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del Indecopi respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia (en adelante, el Decreto Supremo).
64. De acuerdo con la única disposición complementaria transitoria del Decreto Supremo solamente los procedimientos administrativos que estuvieran en trámite a su entrada en vigencia, esto es, antes del 14 de junio de 2021, mantendrán la graduación y determinación de la sanción conforme a la normativa vigente a la fecha de inicio de estos, por lo que tomando en cuenta que el procedimiento administrativo fue iniciado con la Resolución N° 1 de fecha 4 de octubre de 2021 y fue notificado a las partes el 13 de octubre de 2021, corresponde utilizar las disposiciones establecidas en dicho instrumento legal.
65. En el referido Decreto Supremo se estableció los parámetros para que los Órganos Resolutivos del Indecopi gradúen la sanción a imponer a los administrados, según al siguiente detalle:

- a. Se estableció la siguiente fórmula para el cálculo de la multa preliminar:

$$M = m \times F \quad M = m \times F$$

- b. La multa base se determina multiplicando un primer componente denominado cuyo valor se establece en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, por un segundo componente denominado factor de Duración (D_t):

$$m = k_{ij} \times D_t$$

m = Multa base

k_{ij} = Valor establecido en función a la afectación producida por la infracción y el tamaño del infractor, según los valores establecidos los cuadros 16 y 18 del Decreto Supremo.

D_t = Factor de duración de la conducta infractora medido en meses, en función al cuadro 23 del Decreto Supremo.

²² **DECRETO SUPREMO N° 032-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la graduación, metodología y factores para la determinación de las multas que impongan los órganos resolutivos del INDECOPI respecto de las infracciones sancionables en el ámbito de su competencia.** Publicado el 23 de febrero de 2021 en el Diario Oficial El Peruano.

- c. La valoración de las circunstancias agravantes y atenuantes pueden incrementar (agravar) o reducir (atenuar) el monto de la multa base. Dichos valores son establecidos en el Cuadro 2 del Anexo del Decreto Supremo. Para esto, se debe sumar todos los porcentajes () y se le agrega la unidad (o 100%):

$$F=1+(f1 +f2+f3...fn)=1+\Sigma in= 1 fi$$

F = Circunstancias agravantes y atenuantes

Σin = Sumatoria de los porcentajes asignados por el Decreto Supremo a cada circunstancia

$1 fi$ = Resultado de la sumatoria

En caso de no existir ninguna circunstancia agravante y atenuante, el factor F es equivalente a la unidad ($F = 1$ o 100 %).

- d. Finalmente, se debe verificar que la multiplicación de los valores antes mencionados que conforman la multa preliminar (M) no supere el tope establecido en el marco normativo; en caso contrario, se debe limitar el monto de la multa final al valor del tope establecido en la norma.

66. Dicho esto, corresponde efectuar la graduación de la sanción conforme al Decreto Supremo.

Sobre la infracción al deber de idoneidad

67. El inciso a) del Capítulo I del Anexo del Decreto Supremo dispone la metodología para la estimación de la multa base, considerando los siguientes tres tipos de aproximaciones:
- (i) Método basado en valores preestablecidos;
 - (ii) Método basado en un porcentaje de las ventas del producto o servicio afectado;
 - (iii) Método *ad hoc*.
68. Asimismo, en el cuadro 1 del Decreto Supremo se establece que las Comisiones de Protección al Consumidor podrán utilizar el “método basado en valores preestablecidos” y el “método Ad hoc”.
69. El método basado en valores preestablecidos dispone que los niveles de afectación son determinados de acuerdo con el tipo de infracción asociada a cada caso en particular, considerando el detalle del Cuadro 16:

Niveles de afectación	Tipo de infracción
Muy alta	- Infracciones donde se produzca una afectación al trato diferenciado o discriminación, dignidad y/o reputación y normas de convivencia.
Alta	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). ^{1,2} - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (104) UIT. ³ - Infracciones que puedan generar afectaciones a la subsistencia del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que afecten la integridad del consumidor (agravios). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que afecten la integridad del consumidor.
Moderada	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea superior a (01) UIT y menor a (02) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (04) UIT y menor a (08) UIT si son analizadas por la CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea mayor a (30) UIT y menor a (104) UIT. ³ - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que impliquen una afectación económica del consumidor. - Infracciones relativas a métodos comerciales coercitivos, métodos comerciales agresivos o engañosos, y métodos abusivos de cobranza que tengan afectaciones materiales o económicas.
Baja	- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía). - Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT. ³ - Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso). - Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor. - Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
Muy baja	- Infracciones relativas a falta de atención a requerimientos de información del consumidor, y requerimientos de información de la Autoridad (cuando no afectan la resolución del caso). ⁴ - Incumplimientos de medidas correctivas, medida cautelar, acuerdos conciliatorios y liquidación de costas y costos. ⁵

70. Al respecto, cabe precisar que de acuerdo con la nota del cuadro 16 el tipo de infracción debe ser determinado en atención al costo del bien o servicio contratado; o, cuando corresponda, en atención al valor del bien afectado o del servicio dejado de prestar. Así, a manera de ejemplo se consignan los siguientes supuestos: *si la infracción es sobre la idoneidad del espejo de un carro, la cuantía afectada se estima en base al valor del espejo y no del todo carro. De igual manera si la infracción corresponde al envío de un estado de cuenta, la cuantía afectada se valoriza en base*

al servicio de envío de ese estado de cuenta específicamente y no sobre el valor de la cuenta.

(i) **Respecto a que Sportlife descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19**

71. En el presente caso, se determinó la responsabilidad de Sportlife por infringir lo dispuesto en los artículos 18 y 19 del Código, en tanto quedó acreditado que descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19; por lo que, a efectos de calcular la cuantía afectada, esta debe ser estimada tomando como referencia el valor de dicho servicio, el mismo que asciende a 0,09 Unidades Impositivas Tributarias²³.
72. Ahora bien, habiéndose determinado la cuantía afectada materia de controversia, es preciso observar que el cuadro 16 del Decreto Supremo no permite que con dicho valor se pueda establecer un tipo de afectación; ello en la medida que incluso para el tipo de infracción baja se ha estimado un rango de afectación superior a tres (3) UIT y menor a cuatro 4 UIT cuando los casos sean analizados por las Comisiones de Protección al Consumidor como primera instancia.
73. En ese sentido, la graduación del presente extremo no puede realizarse bajo la modalidad del “*método de valores preestablecidos*”, debiéndose utilizar el método ad hoc, el cual establece que la multa base se estima dividiendo el beneficio ilícito, o perjuicio económico causado o daño (factor β), entre la probabilidad de detección (factor ρ):

$$m = \frac{\text{factor } \beta}{\text{factor } \rho}$$

74. Para la aplicación del método ad hoc, el Cuadro 28 detalla la información mínima que debe evaluarse para estimar la multa base, según beneficio, o perjuicio económico causado o daño:

Ítem	Enfoque		
	Beneficio ilícito por incremento de ingresos	Beneficio ilícito por costo evitado	Perjuicio económico causado o daño
Variable	Ventas o ingresos (precios y cantidades) del producto específico y, de ser el caso, la utilidad o ratio de utilidad/ventas.	Costos de cumplimiento.	Ingresos o valor de los recursos económicos perdidos, gastos en exceso o VVE.
Agente	El (los) infractor(es) y eventualmente de un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.		El(los) afectado (s) y eventualmente un agente o mercado/industria lo más idéntico posible.
Periodo	Antes, durante y/o después de la infracción y la materialización de sus efectos. La longitud del periodo antes o después de la infracción debe ser similar al del periodo en el que se desarrolló la infracción o como mínimo de un año.		

75. Sobre el particular, se advierte que obra en el expediente información suficiente para calcular la multa base considerando el perjuicio económico que la infracción

²³ El valor total del servicio ascendía a S/ 1 799,00. Por lo que dicho monto fraccionado en 12 meses (S/ 1 799,00/ 12= 150). En ese sentido S/ 1 799- S/ 1 350,00 (meses disfrutados) = S/ 450,00 = 0,09 UIT.

detectada causó a la denunciante; por lo que, en el presente caso se aplicará la metodología ad hoc.

Método ad hoc

(i) Multa base:

La conducta infractora frustró las expectativas de la señora Antúnez, de que debido a su condición de adulto mayor en estado vulnerabilidad ante el Covid -19, Sportlife no procediera con el descongelamiento de su membresía respecto de los 3 meses que aún mantenía vigente a fin de poder protegerla.

Como se puede apreciar, el daño ocasionado no es cuantificable. Sin embargo, se tomará como referencia el valor del servicio que asciende a S/ 1 799,00 menos los meses de membresía que fueron efectivamente utilizados por la denunciante (9 meses). En dicho sentido, el factor β es **0,09²⁴**.

Probabilidad de detección de la infracción: En el caso particular, la probabilidad de detección es **alta**, en tanto la Autoridad de Consumo contó con información confiable y de fácil acceso para poder detectar la comisión de la infracción por parte del denunciado:

N°	Característica			Nivel
2	Denuncias de terceros.	Reportes de terceros.	Información disponible pero limitada por ser insuficiente, fragmentada o dispersa.	Medio
3	Autoreporte ²⁷	Acciones programadas de supervisión y fiscalización.	Información confiable, completa y de fácil acceso.	Alto

En atención a ello, el factor p corresponderá **49.94%**, de acuerdo con el cuadro 30 del Decreto Supremo.

**Cuadro 30
FACTOR p SEGÚN ÓRGANO RESOLUTIVO**

Nivel de Probabilidad	Protección del Consumidor	Competencia	Propiedad Intelectual ²⁷		
	CC1, CC2 y CC3	CLC ¹⁷	DDA	DIN	DSD
Baja	23,19%	26,49%	5,46%	23,94%	6,40%
Media	37,40%	41,38%	15,88%	57,27%	15,43%
Alta	49,94%	53,81%	23,46%	74,57%	23,66%

En consecuencia, considerando el valor de la probabilidad de detección alta conforme lo dispuesto en el Cuadro 30²⁵, la multa base asciende a **0,18 UIT**.

²⁴ El valor total del servicio ascendía a S/ 1 799,00. Por lo que dicho monto fraccionado en 12 meses (S/ 1 799,00/ 12= 150). En ese sentido S/ 1 799- S/ 1 350,00 (meses disfrutados) = S/ 450,00 = 0,09 UIT.

²⁵ Para los órganos resolutivos de protección al consumidor, el nivel de probabilidad alta corresponde a 49,94%.

$$m = \beta/p$$

$$m = 0,09/49,94$$

$$m = 0,18 \text{ UIT}$$

(ii) **Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes**

95. No corresponde aplicar ninguna circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

(iii) **Multa final**

96. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la multa (M) que se estima conveniente imponer a Sportlife una **multa de 0,18 UIT**.
97. No obstante, este Colegiado considera que corresponde realizar un ajuste en función de los límites máximos establecidos por las normas en materia de Protección al Consumidor, por lo que impondrá al denunciado una **Amonestación**.

(ii) **Respecto a que Sportlife no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020**

a) **Sobre la afectación producida por la infracción.**

76. Al respecto se determinó la responsabilidad de Sportlife por infringir lo dispuesto en el numeral 24.1 del artículo 24 del Código, en tanto quedó acreditado que no cumplió con atender el reclamo del denunciante efectuado el 15 de diciembre de 2020.
77. Como puede verificarse, la infracción no puede cuantificarse.
78. En atención a ello, la Secretaría Técnica verifica que el nivel de la infracción cometida por Sportlife es **baja**, de conformidad con el cuadro 16 del Decreto Supremo.

Baja →	<ul style="list-style-type: none">- Infracciones donde la cuantía afectada del bien o servicio denunciado sea menor a (01) UIT si son analizadas por los OPS, y superior a (03) UIT y menor a (04) UIT si son analizadas por las CPC (a excepción de CC3 que analiza casos de oficio que pueden alcanzar otra escala de la cuantía).- Infracciones que afectan un interés colectivo o difuso (que no estén asociadas a los demás tipos de infracción precisados en esta tabla), cuya cuantía afectada total de los bienes o servicios considerados en el procedimiento sea menor a (30) UIT.³⁷- Infracciones asociadas a atención de reclamos, atención de requerimientos de información del consumidor que involucren una falsedad, solicitudes de gestión y requerimientos de información de la Autoridad (cuando afectan la resolución del caso).- Infracciones sobre modificaciones contractuales o cláusulas abusivas que no impliquen una afectación económica del consumidor o una afectación a la integridad del consumidor.- Infracciones vinculadas a la falta de entrega de contratos y demás documentación relacionada con los actos jurídicos celebrados.
--------	---

b) **Sobre el tamaño del infractor**

79. De la revisión del expediente, se advierte que Sportlife no presentó su volumen de ventas correspondiente al año 2020.
80. Sin embargo, de la información consignada por SUNAT en el padrón de contribuyentes 2020, le corresponde el tamaño de **pequeña empresa**.

c) Determinación del factor k_{ij} de la multa base (m):

81. Tomando en cuenta lo antes descrito, el valor establecido de k_{ij} en función a la afectación producida por la infracción (**baja**) y al tamaño del infractor (**pequeña empresa**) equivale a **1,93** conforme lo descrito en el cuadro 18 del Decreto Supremo:

AFECTACIÓN (A_i)

Tipo de afectación	Tamaño del infractor			
	Micro Empresa o persona natural	Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran Empresa
Muy baja	1,01	1,09	2,02	3,00
Baja	1,55	1,93	2,57	3,49

➔

d) Determinación del factor D_t de la multa base (m):

82. En relación a la duración de la conducta infractora respecto a que no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020. Se verifica que ésta se produjo el 16 de diciembre de 2020, por lo que es una infracción administrativa instantánea, la cual equivale a 1,0 de acuerdo con el cuadro 23 del Decreto Supremo:

➔

Duración de la infracción	Factor de duración (D_t)
Si la infracción duró hasta 4 meses	1,0
Si la infracción duró entre 5 y 8 meses	1,2
Si la infracción duró entre 9 y 12 meses	1,4
Si la infracción duró entre 13 y 16 meses	1,6
Si la infracción duró entre 17 y 20 meses	1,8
Si la infracción duró entre 21 y 24 meses	2,0

e) Sobre la multa base (m)

83. De acuerdo a lo expuesto, la Multa Base (m) asciende a **1,93 UIT**.

$$m = k_i \times D_i$$

$$m = 1,93 \times 1,0$$

$$m = 1,93 \text{ UIT}$$

f) Sobre la aplicación de circunstancias agravantes o atenuantes

84. No corresponde aplicar circunstancia agravante ni atenuante, por lo que este factor deberá ser equivalente a 1, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo.

g) Multa final

85. Tomando en cuenta los valores antes descritos, la Multa (M) que corresponde imponer a Sportlife es la siguiente:

$$M = m \times F$$

$$M = 1,93 \times 1\%$$

$$M = 1,93 \text{ UIT}$$

86. Por lo expuesto, corresponde imponer a Sportlife una multa final de **1,93 UIT**.

(iii) Respecto de que Sportlife no implementó un Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.sportlifeperu.com/>)

87. El Decreto Supremo N° 032-2021-PCM establece que los Órganos Resolutivos que investigan y resuelven infracciones relativas al Reglamento y sus modificatorias, estiman la Multa Base (m) en función a un método propio basado en valores preestablecidos, conforme se detalla en dicha norma.

88. En ese sentido, de acuerdo con el inciso A.1 del literal A del Capítulo II del referido Decreto Supremo establece la siguiente metodología para el cálculo de la multa base por infracciones al Reglamento de Libro de Reclamaciones:

- (i) En primer lugar, se debe tener en cuenta que las infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones se clasifican en orden decreciente según su gravedad: A, B y C; representando "A" a las más onerosas.
- (ii) En segundo lugar, en consideración del beneficio ilícito, costo evitado o daño y la respectiva probabilidad de detección, para la determinación del valor de la Multa Base (m) de infracciones vinculadas con el Libro de Reclamaciones bajo la aproximación de valores preestablecidos, se toma en cuenta la siguiente fórmula:

$$m = \text{Multa referencial} \times (\text{Factor (FCi)})$$

- (iii) La multa referencia es la multa máxima en UIT, por tipo de infracción y tipo de empresa, según corresponda de acuerdo con al siguiente cuadro:

Cuadro 4
TABLA DE MULTA REFERENCIAL POR TAMAÑO DEL
INFRACOR, SEGÚN TIPO DE INFRACCIÓN (UIT)

Tipo de infracción	Rango de multa referencial según tamaño de empresa ^{1/}		
	Micro empresa o persona natural (facturación de 1 a 150 UIT)	Pequeña empresa (facturación de 151 a 1700 UIT)	Mediana y Gran empresa (facturación de más de 1700 UIT)
Tipo A	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5	Mayor que 5 hasta 10
Tipo B	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5	Mayor que 2.5 hasta 5
Tipo C	Desde amonestación hasta 0.5	Mayor que 0.5 hasta 1	Mayor que 1 hasta 2.5

(iv) El factor FC_i es calculado bajo la siguiente formula:

$$FC_i = \frac{1 - FC_0}{1 - A_0} (A_i - A_0) + FC_0$$

Dónde:

FC_i : Es el factor corregido por rango de multa que relaciona la facturación de la empresa específica con un valor de multa en el rango establecido.

A_i : Es el valor de la facturación anual de la empresa sujeta a sanción entre el tamaño de la empresa más grande del rango de facturación.

$$A_i = \frac{\text{Facturación de la empresa infractora}}{\text{Facturación máxima según tipo de empresa}}$$

Para la Mediana y Gran Empresa, se considera una facturación máxima de 20,000 UIT.

FC_0 : Cociente de la multa más baja y la multa más alta del respectivo rango.

A_0 : Cociente entre la facturación de la empresa más pequeña dentro de su rango y la facturación de la empresa más grande de su respectivo rango.

89. Finalmente, debe señalarse que la Oficina de Estudios Económicos del Indecopi ha implementado el aplicativo "**Calculadora de Multas**" el cual determina el valor de la multa a imponerse de acuerdo con la metodología provista por el Decreto Supremo.
90. Mediante Resolución N° 1 del 4 de octubre de 2021, la Secretaría Técnica requirió al denunciado a fin de que cumpla con presentar los documentos (contables, tributarios o declaración jurada) en los que se precise el volumen de ingresos generados de las ventas de los años 2019 y 2020; sin embargo, no cumplió con dicho requerimiento.
91. Tomando en consideración el Padrón de Contribuyentes de Sunat 2020, se advierte que Sportlife es una **pequeña empresa**.
92. En la medida que, el proveedor denunciado no presentó su volumen de ventas, se procederá a graduar la sanción de acuerdo al Cuadro 4 del Decreto Supremo N° 032-2021/PCM, dejando de lado la calculadora de multas de Libro de Reclamaciones.

93. De acuerdo con el Decreto Supremo N° 032-2021-PCM, la infracción cometida por el proveedor denunciado, referida a no contar con el Libro de Reclamaciones Virtual, es de tipo A:

N°	Infracción	Clasificación
1	No contar con el Libro de Reclamaciones respectivo	A
2	No brindar el apoyo necesario para que el consumidor ingrese su reclamo o queja	B
3	No poner inmediatamente a disposición y/o de manera accesible al consumidor, el Libro de Reclamaciones	B
4	No habilitar un orden de atención preferente para el consumidor a fin de presentar un reclamo o queja	B
5	No contar con Libro de Reclamaciones de respaldo, no ponerlo a disposición del consumidor, o llevarlo sin contar con las características previstas en el artículo 4° del Reglamento	B
6	No entregar la Hoja de Reclamaciones correspondiente al consumidor, o no permitir la impresión de la Hoja de Reclamaciones o el envío de copia de ésta al correo electrónico indicado por el consumidor, en los casos que corresponda	C
7	No contar con el aviso del Libro de Reclamaciones o no exhibirlo	B

55. Por lo expuesto, tomando en consideración que el valor máximo para graduar la sanción por la infracción materia de denuncia, asciende a CINCO (5) UIT, corresponde sancionar a Sportlife con una multa de CINCO (5) UIT.
56. Por otro lado, corresponde precisar que, mediante Informe Final de Instrucción del 11 de marzo de 2022, la Secretaría Técnica propuso sancionar a Sportlife con una multa ascendente a (1,93) UIT; sin embargo, no tomó en cuenta que el tipo de infracción de dicho proveedor era una de tipo "A" y que calificaba como una pequeña empresa, por lo que en atención a dichos criterios y en tanto no presentó la documentación pertinente, se obtuvo como resultado la multa antes señalada.

Sanción Total

94. En virtud de lo señalado, corresponde sancionar a Sportlife, de acuerdo al siguiente detalle:

#	HECHO INFRACTOR	SANCIONES
1	Respecto de que Sportlife descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19	Amonestación
2	Respecto de que Sportlife no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020	1,93 UIT
3	Respecto de que Sportlife no implementó un Libro de Reclamaciones en su página web (https://www.sportlifeperu.com/)	5 UIT
	MULTA TOTAL	6,93 + Amonestación

Sobre el pago de costas y costos

115. El artículo 7 del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI²⁶, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el

²⁶ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI. Artículo 7.-** 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



pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.

116. En la medida que han quedado acreditadas las infracciones cometidas por Sportlife, corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, la denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar a la parte denunciante las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a S/ 36,00.
117. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, la parte denunciante 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 costas y costos.

Sobre la inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones de Indecopi

118. El artículo 119 del Código establece que el Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones de la referida norma 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 resolución²⁷.
119. En razón a lo expuesto, al haberse verificado las infracciones cometidas por Sportlife, corresponde ordenar su inscripción en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

SE RESUELVE:

PRIMERO: PRECISAR que los hechos denunciados referidos a que **STS Fitness S.A.:** por presuntas infracciones de los artículos 18, 19 y 25 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19, serán analizados como una presunta infracción de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dejando de lado el análisis por el artículo 25 del mismo cuerpo normativo, conforme a lo siguiente:

“(i) Por presuntas infracciones de los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado habría descongelado la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19;”

Decreto Legislativo N° 716.

²⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.** Artículo 119.- Registro de infracciones y sanciones. - El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.

La información del registro es de acceso público y gratuito.

SEGUNDO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.**, por infracción a los artículos 18 y 19 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que el proveedor denunciado descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19.

TERCERO: Declarar **INFUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.** por presuntas infracciones del literal d) del numeral 1.1 del artículo 1, artículo 38 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no pudo demostrar que el proveedor denunciado habría realizado actos de discriminación hacia la denunciante al descongelar su membresía sin ninguna distinción, pese a ser un adulto mayor.

CUARTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.** por infracción al numeral 24.1 del artículo 24 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020.

QUINTO: Declarar **FUNDADA** la denuncia presentada por la señora **Betty Isabel Antúnez Rivadeneyra de Santivañez** contra **STS Fitness S.A.** por infracción al artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y del artículo 4 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que el proveedor denunciado no implementó un Libro de Reclamaciones en su página web (<https://www.sportlifeperu.com/>).

SEXTO: Ordenar como medidas correctivas a **STS Fitness S.A.** que en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución cumpla con:

- (i) Devolver a la denunciante el valor proporcional del periodo de membresía no disfrutado ascendente a S/ 450,00;
- (ii) Implementar un Libro de Reclamaciones Virtual que cumpla con los requisitos exigidos por ley en su página web.

STS Fitness S.A. deberá acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, ante este Órgano Resolutivo, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de ley.

SÉTIMO: SANCIONAR a STS Fitness S.A., conforme con el siguiente detalle:

#	HECHO INFRACTOR	SANCIONES
1	Respecto de que Sportlife descongeló la membresía de la denunciante sin considerar que ésta es un adulto mayor expuesta al contagio del Covid-19	Amonestación
2	Respecto de que Sportlife no brindó respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante mediante la Carta Notarial del 15 de diciembre de 2020	1,93 UIT
3	Respecto de que Sportlife no implementó un Libro de Reclamaciones en su página web (https://www.sportlifeperu.com/)	5 UIT
	MULTA TOTAL	6,93 UIT + Amonestación



Cabe precisar que la impuestas será rebajada en 25% si cancela el monto correspondiente con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente resolución y en tanto no interponga recurso alguno en contra de la misma, conforme a lo establecido en el artículo 113 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁸.

STS Fitness S.A. deberá realizar el cumplimiento espontáneo de la multa antes impuesta, caso contrario, los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva (SGC) para los fines de ley, requerimiento que se realiza conforme a lo previsto en el numeral 3.3 de la Directiva N° 007-2018/DIR-COD-INDECOPI²⁹.

OCTAVO: ORDENAR a STS Fitness S.A. que en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumplan con pagar a los denunciantes las costas del procedimiento, ascendente a S/ 36,00. Ello, sin perjuicio del derecho de la parte denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

NOVENO: Disponer la inscripción de **STS Fitness 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.

DÉCIMO: 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, se informa que, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 es el de apelación³⁰, 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 notificación³¹, ello de acuerdo a lo establecido en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,

²⁸ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 113.- Cálculo y rebaja del monto de la multa**

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156.

La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

²⁹ **Directiva N° 007-2018/DIRCOD-INDECOPI.**

3.3. Lineamientos que debe observar cada órgano resolutorio respecto al registro y reporte de multas.

(...)

En la resolución final, además de informar la obligación de pago de la multa, el órgano resolutorio debe requerir al administrado el cumplimiento espontáneo de la prestación (multa), haciéndole presente que los actuados serán remitidos a la Subgerencia de Ejecución Coactiva para los fines de ley en caso de incumplimiento.

³⁰ **LEY N° 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS. PRIMERA. - Modificación del artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807**

Modifícase el artículo 38 del Decreto Legislativo núm. 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, con el siguiente texto:

"Artículo 38.- 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 ...".

³¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 218. Recursos administrativos. -**

218.1 Los recursos administrativos son:

(...)

b) Recurso de apelación

(...)

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
SEDE CEN
EXPEDIENTE N° 0891-2021



aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; caso contrario, la resolución quedará consentida³².

Con la intervención de los Comisionados³³: Sra. Karina Rocío Montes Tapia³⁴, Sr. Luis Alejandro Pacheco Zevallos y Sra. Nancy Aracelly Laca Ramos.

KARINA ROCÍO MONTES TAPIA Presidenta

La presente **Resolución fue firmada de forma digital**, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales aprobado por Decreto Supremo 052-2008-PCM, como puede verificarse en el presente documento que se encuentra en formato PDF³⁵.

³² **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 004-2019-JUS. Artículo 222.- Acto firme.** - Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

³³ De conformidad con lo establecido por el cuarto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, en toda sesión se **levantará un acta** que contendrá **los acuerdos** que adopta la Comisión y en ella se dejará constancia de los **votos singulares**.

³⁴ De acuerdo con lo establecido por el quinto párrafo del artículo 38 del Reglamento de Organizaciones y Funciones del INDECOPI, las resoluciones que emiten las Comisiones **son suscritas únicamente por quien las preside**.

³⁵ **REGLAMENTO DE LA LEY DE FIRMAS Y CERTIFICADOS DIGITALES APROBADO POR DECRETO SUPREMO 052-2008-PCM**
Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital
La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.